

理论周刊

理性·求真·论衡·求是 调查与研究

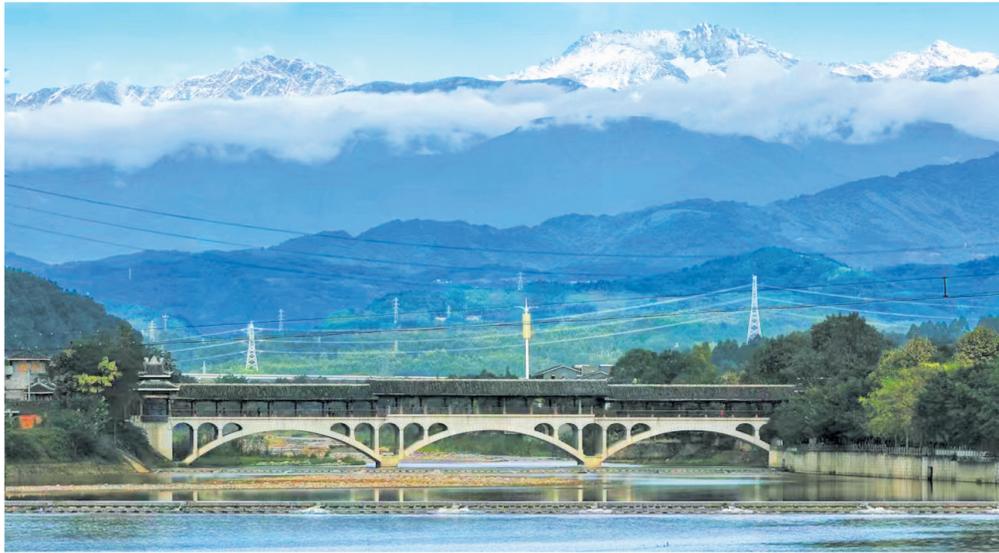


党的二十大提出,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,健全城乡社区治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

作为社会治理现代化的创新举措,网格化提升了基层治理的效能,发挥了重要的基础性作用。近年来,成都的网格化体系建设取得了明显成效。但是,随着城市飞速发展所带来的高密度人口、民生诉求多、潜在安全风险高等现实问题,对基层治理和网格化管理提出了新的要求。

中共成都市委研究室2022年,大邑县在全市率先探索实践党建引领“微网实格”治理模式,按照“划小划微”“全域覆盖”思路,在原有网格基础上,划分6761个微网格,配备微网格员,把网格触角延伸到居民家门口,重塑基层治理最小单元。

如何实现由做精网格形态逐步向做强网格队伍、做深网格服务、做大资源保障的深水区着力,推动“微网实格”迭代升级,真正打通基层治理的“最后一米”?成都日报社联合成都市委研究室开展的2023“中国式现代化成都篇章”调研行联合调研组第五站走进成都大邑县,深入观察大邑县如何以党建引领“微网实格”,提升基层精细化治理和精准化服务水平。



大邑县新场镇

图片来源

大邑县委社治委

以“微网实格2.0”打通基层治理“神经末梢”

被动履职 → 主动服务

如何通过全员规范管理,实现有效激励?

扎实推进“微网实格”治理体系建设,队伍建设是前提,是关键,必须要甄选培养一支充满情怀、乐于奉献、善干善成的微网格员队伍。

当前,多数微网格员身份均为志愿者,原有网格的网格员身份职责定位主要为执行者和宣传员两个方面,缺少最小治理单元的参与者,那么,如何发挥微网格长的组织作用,为居民提供精准有效的服务?

大邑整合卫健、国资金融、文体旅等17个县级部门公共服务资源,出台《激励保障微网格员作用发挥

二十条措施》,包括免费健康体检、意外保险参保、景区景点免费游玩等20条举措,确保微网格员平急能战、响应高效。

“今天,我们培训的主题是:如何入户进行燃气安全的排查。”6月15日,在青霞街道会议室,正在进行一场针对微网格长的业务培训会。培训会采取现场+视频连线的方式进行,培训对象覆盖11个镇(街道)的6761个微网格员。“这样的培训会每个月都在进行。我们的微网格员有居民小组长,有小区志愿

生人社会 → 熟人社会

如何通过全维资源整合,推动服务再造?

随着经济社会的发展,社会分工协作日益细化,人与人之间因地缘和血缘而产生的关系被打破,“熟人社会”被“生人社会”所替代。随之而来的,是社区与群众、群众与群众之间的不熟悉甚至隔阂,矛盾纠纷往往很难解决。

如何再造一个“熟人社会”,搭建一个高质量、有特色、交互性好、能切实发挥作用的多元化社区交往平台?

大邑县坚持把“网格服务”作为精细化服务的重要举措,以“小网格”服务“大民生”。

聚焦特殊困难人群关爱,组织“微网实格”力量,运用“线上+线下”方式常态化开展特殊关爱人员信息摸排更新和精准服务,组织心理咨询师、家庭医生、志愿者等力量进入网格,服务空巢失能老人等重点群体2.95万名,建立“红黄蓝”三色名单7088人,分类分时走访关爱。在安仁镇、邛江镇等镇(街道)试点推广困难群体社区助餐服务,为49名生活不能自理的老人提供“三餐配送”服务,提供“家门口”服务。

自从当上了微网格员,邛江镇太平社区的党员岳建兵就多了一项任务——点对点联系五保户老人邓万福。邓万福无儿无女,独居在炼焦坪山的板房中。岳建兵每隔两天就会进山看望老人,帮忙购置生活物资,顺带陪老人聊家常。日子一长,老人也将岳建兵当成了“忘年交”。岳建兵说,微网格员让服务的半径

小了,像自己这样的微网格员就有更多的时间和精力掌握群众的民生诉求,让服务不少一户,不缺一人。

聚焦社区安全隐患排查,当前,正值全力筹备大运会的重要时刻,为切实做好社区安全隐患排查整治,大邑县以微网格为基本治理单元,发挥微网格员“熟路认人”的优势,在属地党委政府的组织领导下,全力协助做好社区燃气、地质灾害、防溺水、防火灾等安全隐患排查整治和宣传活动。

大邑县探索“网企”模式,联合港华燃气公司选聘了微网格员53名担任燃气安全入户排查员。微网格员“亮证入户”,群众“识证”认人,量身定制工作证、工作证。今年以来,依托“微网实格”共排查安全隐患153件,现场消除95件,协调燃气公司整改48件,切实守护群众用气安全。

聚焦党员干部下沉服务,大邑县探索“1+N”微网实格赋能“五微”模式,组织5600余名机关企事业单位党员干部到居住地村(社区)党组织报到,开展“微结对”、实施“微服务”,组建政策宣讲、法律援助、健康义诊等服务团队,为群众提供组团式、专业化服务。

县教育局党员张长彬说:“我们微网格员知道我是一名老师后,将我2个学龄儿童家庭进行了结对,孩子学习上有啥不懂的就会来问我,能帮到他们,我觉得很有成就感,邻里关系也更融洽了。”晋原街道党

人工治理 → 智慧治理

如何通过全程数字赋能,夯实信息支撑?

技术手段是实现基层治理现代化的有效推动力,要不断提升基层的社会治理和服务能力,就必须依靠科技的力量。

在“微网实格”工作启动之初,微网格员多是通过微信收集和反馈群众意见,存在着信息反馈不及时、不规范等问题,也无法对微网格员的工作实行有效评价和实时激励。如何利用智慧化手段,提升微网格治理效能?

大邑依托“智慧蓉城”建设和“微网实格”社会治理平台,联合百度公司研发“微光粒”线上评价小程序,于今年6月3日正式上线。推广使用“微光粒”系统,旨在将治理事项分类细化、赋值量化、调度考核和评价奖励,达到“线下+线上”考核民主化、透明化、高效化目的。

依托这一系统和《微网格员积分管理办法》,微网格员可以实时上报民情走访、安全排查等各类事件,社区和街道会第一时间通过后台知晓,及时响应解决,事件审核后可以获得相应的积分,构建形成了“事件下达—微网格员响应—结果反馈”工作闭环。

芙蓉社区微网格员唐小娟一边打开手机微光里的小程序,一边向记者介绍,只见社区的后台大屏上已经出现了她刚刚上报的小区地面垃圾未清理的事件。“微光粒”线上评价系统可对上报有效信息、参

与治理服务、完成专项任务等方面进行积分考评,积分可在线上或线下商店兑换等价商品货物,首批上线67个村级集体经济组织产品,包括大邑十大地标产品,6月份的积分已兑换92%,实现社区发展治理双向反馈。

“老板,我要用积分来兑换东西”,在官渡社区幸福社区超市,微网格员杨清华打开手机“微光粒”平台向超市老板展示自己的积分,“我现在有105分了,都是这段时间通过开展安全巡查、服务居民获取到的积分,正好家里的生活用品要用完了,我来兑换一下。”杨清华表示,在履行好微网格员职责的同时,还能获取积分兑换商品,这极大地提升了微网格长的干事积极性。杨清华兑换积分的幸福超市是社区集体经济组织领办的超市,商品较其他超市便宜,微网格员在这里兑换商品的同时,也助力了集体经济的发展,达到了“双赢”的效果。

据介绍,大邑微网实格“微光粒”评价系统上线仅8天时间,全县11个镇(街道)中8个镇(街道)的微网格员活跃度达到了100%,全县微网格员活跃度从年初不足20%提升至99.58%,基本实现1名微网格员每天至少开展1个服务事项,全县专项行动限时响应率由年初24小时响应率14.5%提升到97.16%,基本实现

者,有退休干部等,来自不同的行业,专业程度各不相同,因此,我们定期组织微网格员参加培训,进行‘充电’,主要目的还是为了能为群众提供更专业的服务。”大邑县委社治委相关负责人表示。

大邑县分级建立培训体系,采取“理论辅导+讨论交流+参观见学”形式,加强对微网格员“微网实格”系统操作、特殊人群服务、公共安全应急处置等基础知识和专业业务培训。今年已开展特色专题培训112次,对全县1.2万余人次微网格员分级分类全覆盖赋能培训。

针对微网格员在服务过程中存在的常见问题,制定“微网实格”工作守则,定制“线上+线下”工具包,线上开发“微视频”,线下发放“明白卡”,明确入户礼仪、微信群管理、数据安全等内容和要求,帮助各级微网格员利用碎片时间灵活学习,提升实操工作能力。

工委副书记刘焘说:“我们辖区有3000余名下沉党员干部,进网入格后微网力量明显增强了。”官渡社区党委书记王波说:“党员干部下沉到社区来,我们最担心的就是相互不认识、工作喊不动,县上有了明确制度后,工作开展起来就更顺畅了。”

聚焦差异化定制化服务,大邑县建立微网格员平急转换机制,县级层面统一制定微网格员3大项10小项服务清单,各镇(街道)和村(社区)差异化制定地灾点安全巡查、特殊人群关爱、景区商家服务、农田耕地保护等30余项服务清单,提升网格功能。

青霞街道芙蓉社区处于城郊结合部,总人口约5万人,其中流动人口就有3万人。流动人口多、需求多元、公共空间破旧等社区治理痛点和难点在这个社区都有体现。如何激发社区活力,让社区与群众之间、群众与群众之间重启交往,是芙蓉社区一直想解决的问题。

调研当天,在芙蓉社区所辖的香槟大道小区里,记者看到,这个由14栋居民楼组成的商品房小区,环境整洁,气氛宁静,不少居民在小区的公共空间聊天、锻炼。“香槟大道小区是商品房小区,业主多来自不同地方,沟通交流少,一些小区管理存在的问题积累多了,容易引起矛盾。”芙蓉社区党委书记唐小娟说,小区选了58名微网格员,问题通过微网格员都能够及时得到反馈。

唐小娟介绍,香槟大道小区以前也面临过各种家长里短和矛盾纠纷。“微网实格”建立以后,微网格员们建立了多个微信群,全天候收集居民意见,协调各类矛盾诉求。同时,微网格员们会主动定期召开议事会,研究解决收集到的群众诉求。现在,小区的环境越来越好,邻里关系也越来越和谐了。

在规定时间内微网格员开展工作的有效动员组织。

“喂喂喂,大家注意了,最近已经连续降雨几天了,特别是今天雨量特别大,我们接到汛期预警通知,发生山洪的可能性比较大,请大家随时保持警惕,做好转移的准备,有最新消息,我们将及时通知大家。”太平社区微网格员付兴东通过“微广播”一键拨打电话,通知山洪点位的11户群众作好提前转移的准备。

这是大邑县探索“一网格一广播”服务模式,通过开设微广播功能批量拨打网格户电话,宣传政策、通知活动、防灾转移等,解决山区距离远、智能手机少、信息传递慢等“老大难”问题,服务居民到“最后一厘米”。

在汛期,太平社区微网格员利用“微广播”开展防汛宣传工作,逐户传达汛情预警信息,覆盖超4000人,提醒村民时刻注意天气变化,提高防汛安全意识。

下一步,大邑县将依托“微光粒”和“微广播”系统,在特殊困难群体家中安装智能终端设备,实现语音交互和紧急事件定位等功能,能够在紧急情况下通过语音呼叫微网格员、社区医院。预计首批部署1500台,优先提供给独居老人、重症病人、残疾人和特困家庭等特殊人群。

大邑县将持续加大基层治理数字化平台的建设力度,以解决基层治理中的痛点难点问题为导向,进一步增强数字化治理的整合效应,不断绘就基层治理“智慧底色”。

(报告执笔:成都日报锦观新闻记者张舟;调研组组员:中共成都市委研究室黄建华、刘燃;成都日报锦观新闻记者何晓蓉、陈伟、陈仕印、张舟、黄琴) 制图:姜蓉



王伟江 撰文

专家观察

习近平总书记强调“城市管理应该像绣花一样精细”,而绣花要得手也需要一样趁手的工具。面对超大城市治理的这张大蓝图,画布有了,如何找到“一双巧手”和“一根”适配的“绣花针”是超大城市应当探索的重点。2018年,《成都市城市精细化管理标准》出台,为成都市进行精细化治理提供了操作指南,并且避免“一刀切”,坚持因时、因地、因事制宜,针对不同地域、街道设置不同的标准要求。锦江区首创院落小单元治理模式,将自治权由街道还于社区,积极培育社区自治组织,重视社区特别是老旧小区落的有序管理,为社区居民自治赋能;在小单元模式基础上,武侯区推出网格化服务管理,将服务放在网格中,强调精细化和便捷化。两者互促融合形成独具成都特色的基层社会治理“121”模式。

党的二十大报告在完善社会治理体系部分提到,要完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,及时把矛盾纠纷化解在基层。目前,成都市大力倡导党建引领的“微网实格”,在一般网格的基础上划分出若干“微网实格”,在这个微现场域里,发挥党员的先锋力量,发挥居民的主体性,通过共建共治共享机制,引导多元治理主体和资源注入“微网格”这个最小责任区。而“微网实格”的价值正在显现,在全市行动中,大邑县对标提升基层精细化治理和精准化服务水平,在探索党建引领微网格治理机制创新的过程中取得了丰硕成果。

首先,大邑坚持把网格划小划准,建立健全“总网格(村、社区)党组织—一般网格(小区)党支部(党小组)—微网格党小组+专属网格党组织”的“3+1”网格党组织体系,夯实末端治理单元,进而实现全域覆盖。其次,探索“平战结合”的工作模式,针对一般网格和微网格出台工作队伍、资源、问题“三张清单”,细化层级责任主体,落实职责任务。第三,引入智慧化手段,搭建智慧管理平台,开发“微网格”积分应用程序,构建智慧管理体系,将“人、地、事、物、情”等治理要素高效汇聚,提高基层问题响应速度,优化基层社区治理效率。第四,纳入多元参与主体入网,增强自治活力,以党建带动群建、社建,丰富基层工作宣传、服务供给、文化建设等管理形式,激发治理潜力。

我们认为大邑乃至成都的“微网实格”找到一条超大城市基层治理的“微积分”求解新思路,蕴含着“积分”和“微分”两条逻辑主线。其中“微分”是将面对多元多样的“人、地、房、业”事组合成若干个精细化的治理时空场景,根据不同地方的实际情况,通过建设小微组织,实现基层治理的精细化下沉,将发展要求、事项准入、数据指标等落实到每一个网格空间里,提高基层响应速度;“积分”则是将无数个无穷小的个体单元效益聚合形成整体性治理体系,同样通过网格内的具有管理性的小微组织或个人凝聚空间内的资源信息、执行动力、问题清单等,为基层治理筑牢顶层保障。进而通过积分和微分的不断互促,推动治理效能不断改进,不断满足人民美好生活需要,创造更多的治理价值红利。

“尽小者大,慎微者著。”把小事情做好,方能积小胜为大胜,把蓝图变为现实。精细化网格划分、精准化责任清单、智慧化管理平台和多元化主体参与让大邑在城市治理这张画布上有了明确的定位、色彩搭配、绣花巧手和趁手的工具清单,并为省市乃至全国范围的大城市治理、现代化基层治理提供了模范借鉴。精细化治理需要牢牢以人民为中心的价值导向,尊重城市发展的规律,健全智慧化政策体系以构筑制度保障,推动技术创新,构建起数字化发展生态。网格化治理核心要义在于转变传统城镇化进程中见物不见人的粗放管理模式,转向以人为核心的新型城镇化,借助网格中的人、数据、资源的力量实现对每一个鲜活个人需求的回应与帮助,通过“下沉”和“聚合”的交织,最终让我们的城市社区能够成为“人人都有人生出彩机会、人人都能有序参与治理、人人都有归属认同”的美好家园。

(作者单位:中央财经大学政府管理学院)