

网格化管理让城市变得更有序

城市发展“三分靠建、七分靠管”。对一座城市而言，城市建设固然很重要，但如果管理滞后跟不上，城市功能就会大打折扣。从某种程度上说，管理决定着一个城市能否高效有序的运行。为了使城市管理优质高效，2015年5月，我市在市区探索实施网格化管理。根据市区自然地理布局和行政区域划分，全市共划142个网格，每个网格内设有网格长、文明宣传员、城管执法员、卫生监督员、城市巡查员（称之为“五大员”），实现城区内全方位、全区域、全天候管理。“网格化管理”实施以来，取得了哪些成效？记者近日进行了采访。

□文/图 本报记者 张玲玲

背景 先尝试再大力推行

近年来，我市一直在积极探索、推行城市管理方式和机制，并取得了一定成效，比如路长制、街长制、门前“三包制”、市场综合管理等，这些措施促进了城市管理水平的持续提升。但一些顽疾仍难以根治：管理线条化，在管理部位、管理事件中多注重线上的，没有延伸到街区、社区等块块的内部；管理效率低，巡查、信息、监督手段没有有效发挥，很多管理问题发现不及时，处置不及时，没有真正建立一套有机统一的管理事件处理机制效率低；管理突击式，集中整、运动式的管理行动多，取得一时成效，但容易反弹……这些弊端，或多或少都存在于以往的管理机制里。暴露的这些弊端，除了人的素养和不良习惯、执法管理的不到位，也反映了管理机制上的缺陷和漏洞。

从2013年开始，我市就已提出网格化管理的概念，经过两年的尝试，基本形成了比较系统的网格化管理操作模

式。2015年7月1日，市区正式实行城市网格化管理，142个网格的“五大员”全部到岗履职。这种管理模式是外地成功的经验，代表着城市管理改革的发展方向，也是实现两城同创的重要手段。实行网格化管理，能使人员沉到一线，才有可能在短时间内使城市管理打一个翻身仗，使两城同创有一个新突破。

大力推行网格化管理，就是要建立城市管理新格局，整合现有城市管理力量，变大片管理为区域管理，变集中管理为常态管理，变粗放管理为精细管理，变传统管理为数字管理，实现时间上反应快速，空间上定位准确，提升城市综合管理水平。

网格化管理也是全民参与的重要途径。网格化管理是对城市管理基础基层工作的有力加强，最重要的是人员下沉一线，管理不留死角，处处有人管，能够激发基层创建的力量和热情，提高广大市民的参与意识，提高公众知晓率。

探索 多项举措确保顺利实施

对于“网格化管理”，该如何推行实施呢？首先需要的就是编组网络。这张网，有众多格，包罗很多管理事件。全市网格体系着眼于市、区、办、居四级体系建设，市级负责统筹全市网格体系建设管理，制定建设管理标准，指导开展工作，组织考核评价，各区是责任主体，具体组织实施，乡办、村居配合做好工作。网格体系的管理工作由市、区两级数字平台分级管理，市级平台负责全市的监督管理考核。

其次，搭建数字化管理指挥平台，充分利用先进的技术手段，完善数字化城市管理平台系统，扩充系统功能，充实系统人员，提升系统硬件，把每个网格“五大员”的基本情况，包括姓名、电话等，统一纳入指挥平台，并为“五大员”配备与指挥平台互联互通的即时联络软件，方便及时与指挥平台沟通和联系，着力打造发现及时、协调有序、

处置有力、责任落实的常态化城市网格化管理中枢。

再次，明确责任，“五大员”的总目标是“带走脏乱差，留下净靓美”。网格长是第一责任人，负责统筹管理工作；城管执法员负责管理其他执法人员，并共同负责查处影响环境卫生的违法违规行为，负责“门前三包”责任制的落实；文明宣传员具体负责两城同创知识的宣传；卫生监督员主要负责监督网格责任区内路面清扫、保洁和垃圾清运；城市巡查员主要负责每天对城市管理案件的巡查、上报、核实、核查工作。

“双创”工作靠合力，城市网格化管理靠合力，“五大员”搞好配合才能确保网格化管理工作快速推进，快速下沉，快速见效。“五大员”需接受派出单位和网格长的双重管理，工作中认清自己的责任，干好自己的工作，加强沟通，密切配合。

实践 网格化管理平台提高了工作效率

“俺现在这个公厕能正常使用，多亏了社区网格员。”4月7日，居民张阿姨对记者说。去年7月份，受降路社区网格员关娜、沈艳杰在入户收集群众意见和建议时，得知85号院的公厕被封住不能使用，附近居民很不方便。“我们第一时间把这件事儿向社居委反映。”关娜说，社居委了解了情况。原来，这座公厕建设时考虑不周全，排水通道向本来不畅的下水道，影响了大多数群众的利益。社居委及时与源汇区环卫处联系，商量解决问题的办法，最终对公厕的下水道进行改造，解决了公厕使用难的问题。

“公安街金普11号楼与KTV大世界交界处的过道里有乱倒垃圾现象。夏季马上到来，容易滋生蚊虫。”社区网格员马小丽、闫爱萍和杨杰民排查中根据群众反映，实地查看后，到KTV大世界与其负责人沟通。“我们要求KTV大世界清理垃圾，然后由负责人召集服务员开会，以后不准乱倒垃圾，还群众一个清洁卫生的生活环境。”马小丽说。

类似这样的事情，几乎每天都会发

生。网格员每天要携带着巡查笔记、对讲机、“温馨提示书”等，在责任网格单元全面、细致巡查，上午9点前就要首次巡查，对发现的问题及时督促整改。

“登录进入老街街道综合服务信息平台，里面有依托网格管理的基础数据、地理信息、服务办事、民情日记、统计分析、指挥中心、系统管理等平台，比如点击地理信息，在地图上定位到车队院3号楼，马上会显示住户信息、人口数量，再点击就会显示每户人数、门牌号、联系电话、家庭成员列表等详细信息，查询起来很方便，极大地提高了我们的工作效率。”老街办事处工作人员说。

在工作人员指导下，记者打开服务办事平台，看到动态事件展示栏里，滚动播放着工作人员的工作情况：时间、事件标题、内容、照片……“4月5日下午4点，02网格辖区内排查垃圾死角、垃圾外漏、小广告等，发现问题及时清除……”这是其中一条事件展示。“我们的工作人员每天的工作内容都会在这个服务信息平台上展示。”工作人员王先生说。



老街社区网格员入户进行走访。



新华街社区组织志愿者在辖区内进行巡逻。



综合信息服务平台为工作人员提供了很大的方便。

经验

整合力量,实现优质管理

“综合服务信息平台通过建立街道、社区、网格三级联动，抓好信息收集、分类处置、事件办理、结果反馈、核查结案等环节，进行网上流转与网下办理同步操作，实现对社会及群众的优质服务与管理。”老街办事处工作人员介绍道，对应每一网格内的群众需求，配置“七种力量”：即网格长、网格警务员、网格监督员、物业管理员、网格协管员、网格联络员和网格党小组长等人员。通过整合公共服务资源，对网格内的居民进行精细化服务，全面承担网格内联系群众、掌握民情、化解矛盾等职责，形成“一格多员、一员多能、一岗多责”的工作机制，做到每一项服务都有人落实。

另外，每个网格社区组织下岗失业人员、离退休老干部、老党员等社会力量，成立了“社区义务治安巡逻队”、“夕阳红纠纷调解队”等各类群防群治队伍以及“红马甲”、“红袖标”治安巡逻队。辖区范围内，每天有机机关干部带领各社区“红马甲”、“红袖标”治安巡逻队为大家保平安，辖区治安形势明显好转。

结合辖区实际，源汇区老街街道进一步划分二级网格、三级网格，每个一级网格各配备一名网格管理员，随时随地发现网格中的问题。同时，将居民小组长、治安中心户长、辖区民警、党员等安排到每个二级网格中担任网格信息员，将门卫保安、综治干部、包片民警、巡逻队员等安排到三级网格中担任网格服务员。通过日常实践锻炼，让每一名网格工作人员成为“行家里手”。通过整合条块两方面力量，实现服务群众“零距离”、辖区管理“全覆盖”。

“从综合服务信息平台的运行情况看，大量的矛盾纠纷在基层得到化解，有效地维护了社会稳定，社会治安秩序明显好转。”工作人员说。