

# 时政新闻



编者按:

2013年12月30日出版的《瞭望》新闻周刊刊发题为“郑州尝试‘结网治市’”的文章,报道了郑州践行“一切为了群众,一切依靠群众,从群众中来,到群众中去”的群众路线,依托“网格”,建起政府管理与群众自治相结合的社会治理新机制,密切了党群、干群关系,使社会治理落实在最末梢上的创新做法。本报今日予以转载,敬请关注。



## 郑州尝试“结网治市” “网格”密切了党群、干群关系,使社会治理落实在最末梢上

□《瞭望》新闻周刊记者 罗辉 郭久辉

一张由1.9万个小网格组成的大网,正在郑州全市城乡铺开,每一寸土地、每个犄角旮旯都有管理员、责任人。“上面千条线,下面一张网”。2012年以来,郑州市依托这张网,建起政府管理与群众自治相结合的社会治理新机制。

### 网格让“管得着的看得见”

几个月前,哈尔滨消费者王女士在网上与郑州一家咨询公司签订股票交易指导服务协议,交了服务费后却无法联系上这家公司。她向郑州市工商局投诉,但由于只有公司名称和QQ号,她对投诉结果没抱希望。令她惊喜的是,一星期后就收到了退款。工商执法人员通过“网格排查”,在一所居民楼内找到了这家已停业的公司。

“如果没有网格化管理,王女士的案件不可能那么快办结。”郑州市工商局局长岳希忠介绍,郑州有1.9万多个基层网格,就相当于1.9万多双发现案源、反馈问题的“眼睛”和执法的“触角”。

### 网格再造社会管理架构

郑州编织的这张网是解决群众民生问题的“民心网”、考核公务员的“责任网”、高效沟通社情民意的“信息网”。“三网”叠加,形成了新的社会管理架构。

高杰是郑州市管城回族区紫荆山南路街道办事处的一名基层网格管理员,900多户居民的紫南花园小区就是她的“责任田”。她骑着自行车每天在小区里至少巡访三四个小时。这几天为落实居民养犬办证情况,她早晨7点就来到楼院,趁居民遛狗时进行检查登记。随她巡访,记者看到,与居民说笑间就把工作做了。“网格员要管的事涉及方方面面,帮居民办理狗只年检,帮困难家庭申领低保,调处邻里纠纷,排查违建、非法经营线索和消防安全隐患,电线杆倒了、窨井盖坏了都是分内事。能办的马上办,办不了

的要及时上报,由职能部门来办。如果出了问题而没及时发现,就要被追责。”高杰说。

有两万多名像高杰这样的网格员奔波在各自的“责任田”。金水区经八路办事处11号院是个破产国企家属院,多年无人管,物业费收不上来,环境脏乱差。网格员上任后组织全院选出了居民代表和楼院长,聘请了物业和门卫,垃圾无人清,出租房开小饭馆油烟污染等问题都解决了。退休职工全伟说:“网格员拉近了群众和政府的距离。”

“网格化管理的初衷是解决社会管理条块分割,职责不清的问题。”河南省委常委、郑州市委书记吴天君告诉记者,社会人口结构越来越复杂,监管盲点和难点层出不穷,小作坊、小企业等无证照非法生产、非法经营、违章建设等屡禁不止,食品安全、消防安全事故、稳定事件防不胜防,政府管理模式不适应。比如工商局、食品药品监督管理局、规划局等职能部门是管理执法主体,却因人员少监管难到位;而基层街道办事处和乡镇村组能发现问题却没有执法权。网格化管理的重点在于细分责任,人员和资源下沉,权力下放,条块联动,让“管得着的看得见”。

以工商部门为例,网格化管理以来,郑州2765名工商干部下沉网格,无缝对接,部门“单打独斗”变为“协同作战”,有效弥补了工商执法力量的不足。2013年,工商部门查办的各类案件线索30%来自网格。

像纬四路10号院这样居民自治的楼院,在郑州不计其数。群众还自发成立了许多市民自治组织,如花园路街道的“老街坊互助组”10余名低龄退休老人主动承担起帮扶照顾同一社区高龄老人的义务。“安全巡逻队”“帮一帮服务队”“楼组创建推进协会”“老年合唱团”“爱心义工团”等各种民间组织活跃在大街小巷。

“群众的智慧是无穷的,网格管理促进了干部密切联系群众,组织群众。”金水区花园路办事处书记李婷说,一个基层网格员至少要负责管理500户居民。“上面千条线,下面一根针”,工作内容繁杂,如果不推进居民“自我管理、自我服务、自我教育、自我监督”,仅靠工作人员,很难管好。

“这些信息由考评每个部门和工作人员的重要依据。”郑州市社会公共管理办公室主任张伟杰介绍,今年以来,通过这个平台召开联席会议453次,联合执法518次,解决重点、难点问题1547件,网格管理更加高效。

### 网格是群众参与社会治理的平台

组织群众,依靠群众参与社会治理,是郑州网格的显著特征。吴天君称之为“网格是践行群众路线制度化的载体”。

金水区纬四路10号院是个无主管大杂院,没有物业、没有门卫,环境脏乱差,被盗案件时有发生。网格员到岗后,按照公开报名自荐、社区选拔、居民选举等程序,选举成立了业主自治委员会,自治委召开居民听证会,规定了物业费、停车费等标准,收费全部用于院内公共设施维护和门卫工资,实行财务公开,接受居民监督。目前,该院环境整治,停车有序,获得居民一致好评。

陈琴英是这个村三组的基层网格员,她组织居民骨干成立巡逻队自我管理,排查出多起安全隐患,查处两家黑网吧,多家无证照小作坊、小饭店。她说:“联系群众、组织群众,就是网格员的基本工作方法。”

郑州依靠群众推进工作落实的长效机制的探索,得到专家和学者的好评。河南省社会科学院副院长刘道兴认为,郑州的探索是坚持党的群众路线的好教材,网格密切了党群、干群关系,使社会治理落实在最末梢上。郑州大学公共管理学院副院长高卫星评价,郑州的创新很有价值,是对三中全会提出的“创新社会治理体制”的有益探索和尝试。

## “结网治市”让群众生活更美好

□郑重

转型期社会,是经济迅速发展、民众持续受惠的时期;同时因为利益格局复杂、社会诉求多元,也是各种矛盾的多发期和叠加期。回应多元诉求、化解问题矛盾,也就成为创新社会治理的重要工作。

十八届三中全会审议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》,在谈及“创新社会治理”时强调,“改进社会治理方式”,要“坚持源头治理,标本兼治,重在治本,以网格化管理、社会化服务为方向,健全基层综合

服务管理平台,及时反映和协调人民群众各方面各层次利益诉求”。

从这个意义上说,郑州市2012年以来尝试的“结网治市”,将“以网格为载体依靠群众推进工作落实长效机制建设”作为“三大主体”工作之一,是结合市情市况、坚持源头治理“改进社会治理方式”先行先试的探索。致力于打造群众参与社会治理的平台、再造了常态社会管理的架构、细分了责任让“管得着的看得见”——相信生活、工作在郑州的所有人,都能

体会和觉察到网格化管理具体到自己产生的看得见、看不见的影响,都能用自己的语言和方式表述自己对网格化的所见所闻、所感所想。

两年来“结网治市”网格化管理成绩的取得,和系列工作扎扎实实的推进密不可分。19801个小网格划分,45388名干部真正下沉,事无巨细,具体实际;现代化信息指挥系统作为支撑,相关信息更是部门、人员的考评依据,毫不含糊,狠抓到底;政府管理与群众自治实现了有机融合,用民众的话说是“拉

近了群众和政府的距离”,网格必然成为“践行群众路线制度化的载体”。一切从实际和现实出发,始终坚持一切为了群众、一切依靠群众,从群众中来、到群众中去的群众路线,解决了社会治理“最后一公里”的梗塞,各种矛盾和问题也就能最大化地解决在基层和末梢上。

矛盾问题均在第一时间、在基层得到妥善解决,社会更和谐,城市也就更美好。尤其重要的是,因为找到了公共管理、公共服务,无缝对接群众自我管理、自我服务、自我教

育和自我监督的渠道和方式,以网格为载体依靠群众推进工作落实长效机制建设,也就必然应成为践行群众路线、创新社会治理的常态作为。2014年已然到来,在“三大主体”工作收官之年,“结网治市”,“织网”布局,更要全面升级;下沉到网格履行职责的领导干部、各级网格工作人员,必须用更多更好的持续作为,回应全体市民的殷殷期待;全市上下齐心协力,都市区建设必能在新的一年迎来更灿烂的未来。