

# 创新社会服务管理的有效途径

□中原报业传媒集团全媒体新闻中心记者 董艳竹/文 马健/图



为保护环境,网格员组织环保志愿者到湿地公园对市民进行环保宣传。

## 网格化管理同信息化管理“无缝对接”

我市实施网格化管理,关键和亮点之处在于实现了网格化管理同信息化管理的“无缝对接”,使得社区管理信息化应用系统不仅成为社区的“信息工厂”,还成为社区管理人员的“办公乐园”。

网格化管理同信息化管理“无缝对接”,构建平台问题“集结站”。通过制定社会公共信息平台应用规范及流程,从信息来源、信息采集主体、信息采集要素等方面,建立信息平台运行机制,提升信息平台采集信息、解决问题的速度和效果,使平台运行做到有法可依、多级职责明晰。如机制的第一个环节——信息来源,明确规定网格人员、职能部门下沉人员排查发现问题、媒体曝光问题、群众投诉问题、市长热线(区长信箱)等以及心通桥、两办督查发现的问题,都要由各单位各部门登录社管平台,通过平台裁决、交办、解决,使平台成为各种社会管理问题的“集结站”。

网格化管理同信息化管理“无缝对接”,打造平台问题“裁决站”。县(市)区级平台是协调指挥的“中枢神经”,起着承上启下、上报下达的作用。为做到“台上台下”

两手抓,既抓好“台上”社管平台的规范运行,又抓好“台下”联席会议、联合执法工作。各县(市)区针对多部门交叉管理、职责界定不清、重点难点问题,由县(市)区级平台受理中心组织召开职能部门、乡(镇)办、(村)社区联席会议,分析研判,并进行裁决交办,变“无主”为“有主”,提高网格化管理水平。

网格化管理同信息化管理“无缝对接”,成为解决问题的“终点站”。各县(市)区重视网格化管理督查问责工作,通过督查问责推动网格化管理各项工作有效展开。推行“双向督查”。向督查单位下达通知书同时,向单位党政正职下达督办通知,加大督查力度。实行“两位一体”的督查模式和“日督查”制度。为促进问题快速解决,督办事项每天建立“日清”台账,未能按时办结的进行全程跟踪,并说明理由。以二七区为例,2013年,全区共责任追究25人,其中严重警告1人、诫勉谈话4人、通报批评10人、责令作出书面检查10人,实现了各项工作有效落实。

我市网格化管理工作实施两年多以来,收效显著,不仅让群众了解我市以网格为载体“坚持依靠群众推动工作落实”长效机制的深刻内涵,更让群众进一步感受到各级下沉人员、网格长的工作使命、责任、艰辛和努力,充分发挥了基层组织服务民生、促进和谐、扩大民主、推动发展的作用。

我市网格化管理坚持“低成本、高效率、可持续”和“条块融合、职责明确、联动负责、逐级问责”的原则,细划三级网格,即以乡(镇)办为单元,划分乡(镇)办、村(社区)和村组(楼院、街区)三级网格,对每级网格进行“定人、定岗、定责、定奖惩”。

搭建“四级平台”,即建立市、县(市)区、乡(镇)办、村(社区)四级联网的社会公共管理信息平台,每一级平台,既是一个基层信息数据平台,也是一个工作指挥、处置、监督平台,对市场监管、社会管理、公共服务中存在的问题按照职责范围实行逐级发现、逐级办理、逐级报告。

形成“五级联动”,即实行市委常委分包县(市)区、县(市)区领导分包乡(镇)办、乡(镇)办领导分包村(社区)、机关干部下沉到村组(片区)制度;市级执法部门班子成员业务责任要分包落实到县(市)区,县级执法部门班子成员业务责任要分包落实到乡(镇)办,执法管理人员业务责任要分包落实到村(社区);继续坚持市直、县直单位联系乡镇、群众工作队驻村(社区)工作制度,形成市、县、乡、村、组上下五级联动,一级对一级负责的工作局面,推进各级各部门“人往基层走,钱往基层花、物往基层用、权往基层放、劲往基层使”。

## 基层问题第一时间“入网”解决

网格化管理可以使各职能部门合理整合资源,网上望闻问切、联合坐诊、对症下药,让问题第一时间在“网上”得以解决。

结合一级网格管理范围大、网格人员少、一人多格,工作量大的实际,为确保发现的问题能及时解决,各县(市)区探索各种解决之道,推动网格化管理进程。

荥阳市在王村镇试点实行蓝黄橙红“四级预警”机制,结合网格问题多少、影响范围大小,对网格实行差异化管理,集中人财物对重点网格进行重点管理。通过“四级预警”机制,高村非法采砂,健康城起步区豫龙镇、乔楼镇非法建设蔓延的势头得到有效遏制。

荥阳市质监局积极完善蓝黄橙红“四级预警”机制。当局网格办接到问题时,将根据问题性质直接定性预警级别,并下达指令书至职能科室,职能科室负责人要签字,通过局建立的四级预警信息发布平台及手机短信通知局相关下沉人员和职能科室,提醒和督促

下沉人员及职能科室及时跟进,确保问题限期内得到妥善解决。截至目前,通过该局网格人员下沉巡查发现和乡镇三级网格反馈,以及举报投诉的各类问题共计166个,解决162个,办结率达97%。

此外,为彻底解决案件交办难和部门推诿扯皮的问题,各县(市)区明确细化部门职责分工,严格规范平台操作流程。在此基础上,依托网格化信息平台,开展“三非”问题大排查大整治活动,对所有排查问题全部实现平台上报和流转,有力推动网格化工作的深入开展。2013年以来,金水区基层网格上报区级平台的问题4472件。其中,社情类信息282件,已办结210件,办结率为75%;台账类问题4190件(多数属“三非”问题),已办结1337件,办结率为32%。金水区通过平台上报市级平台的问题共605件,均为台账类问题,已办结573件,办结率达95%。

请继续阅读AA05版