



城乡一体网格化助推平安建设

——南和县创新社会治理服务新机制纪实

□ 郑志兴 王智勇

南和县积极推进社会治理创新，把以信息化为支撑的网格化管理模式作为重要抓手，创造性地构建了“一制六化四务联动”的社会治理服务新机制，通过管理网格化、运行信息化、治理服务化、服务综合化、自治规范化、排调系统化和农村电子村务、电子学务、电子商务、电子服务的联动，全力打造“有事您说话、服务到您家”的服务品牌，实现了社会治理全覆盖、矛盾纠纷全排调、为民服务全程化、人民群众更满意的社会治理目标。

合理划分网格 实现管理网格化

按照“街巷定界、规模适度、无缝覆盖、方便群众”的原则，将全县划分为1201个网格，进一步细化了治理和服务单元，并按“一格一员”的标准逐格配备网格员，通过职责整合，综合履职，让网格员每天在格中巡查，群众所有事情在格中办理，构建了城乡一体、全域覆盖的网格化管理模式。

实行了“三中心三站”的领导模式。在县、乡分别设立网格管理中心、便民服务中心、综治维稳中心“三中心”，相应在各村设立网格管理站、便民服务站、综治维稳站“三站”，为更好地服务群众建好了指挥平台。

实行三级网格管理。在县城，一级网格以街道为界，将整个县城划分为4个一级网格，主要负责巡逻防控，提高群众安全感，配备8部巡逻车实行24小时不间断巡逻，实现“白天见警车、晚上见警灯”；二级网格在一级网格基础上，将县城划分为8个网格，建设8个便民警务站，依托便民警务站在街头为群众提供咨询服务和救助，开展便民服务；三级网格以街道、小区等为单位，按照每200户/格的标准，将县城进一步划分为60个网格，并公开招聘60名网格员，综合履行信息员、服务员、调解员、宣传员“四大员”职责。在农村，一级网格以各乡镇为单位将农村划分为8个大的网格，主要负责领导协调“三中心”运行，做好本级网格各类信息的收录、归类、分流、处理、督办等工作；二级网格以村为单位，将全县农村划分为208个网格，主要负责领导协调“三站”运行，负责领导村级网格员开展各项工作；三级网格以村内街巷或原村民小组为界，按照100户/格和10家企业/格的标准，将全县农村细划为1141个网格。按照“一格一员”的要求，原则上由村干部兼任网格员，村干部不足的，选聘村民代表或村民小组长担任，综合履行信息员、服务员、调解员、宣传员“四大员”职责，承担社情民意收集、群众矛盾纠纷调处，政策法规宣传、惠民便民服务、群众事务代办、违法行为报告、重点人群帮教、参与安全救援、清洁家园示范、基层组织建设和等十项任务，直接为群众服务。

创新服务运行机制。在农村，实行“先属地、后属主”的逐级处理模式，网格员对群众反映的问题和需办事项先行自办，网格内不能办理的，通过网格E通（终端手机）逐级上报处理；在县城，实行“扁平化”运行模式，网格员对群众需求自行处理，对网格内不能处理的问题均可直接通过网格E通（终端手机）向县网格管理中心上报。

强化科技投入 实现运行信息化

为提高工作效率，按照“信息整合”的原则，全面加强信息化建设，打造依托“云计算”和“大数据”处理的信息化工作模式，实现了“空中有云（云计算中心），地上有格（网格），中间有网（互联网），掌上有端（客户端）”的目标，真正做到了“数据多跑路、群众少跑路”。

建好信息网络。依托互联网，构建vpn专网，统一接入宽带，实现县、乡、村三级联网。目前已与8个乡镇、218个行政村和19个县直单位建成专网，保障了群众需求信息通过网络安全便捷的分流交办到有关单位。

打造综合服务管理信息平台。2014年8月份，县委常委、政法委书记王永伟及有关单位负责人到北京实时地考察，结合南

和县实际情况建设了南和县综合服务平台，第一期工程投资430万元。该平台由网格管理平台、便民服务平台、社会矛盾联动化解平台和农村“四务联动”平台4个子平台构成，包含了人口和房屋基础信息系统、综合服务平台、社会矛盾联动化解系统等8个系统。该平台将各类信息资源进行有效整合，形成了社会治理工作的大型数据库。

畅通社情民意收集渠道。为网格员配备“网格E通”（终端手机），网格员入户调查时，可将发现的情况通过网格E通（终端手机）快速实地上报；县网格管理中心开通了4569899群众服务热线电话，24小时接受群众诉求；在互联网上注册并开通了“有事儿我要说”QQ、微博、微信等账号并向群众公布，确保群众通过互联网渠道可以反映问题。

服务效能电子监察。利用综合服务平台，对分流到部门办理的各类服务事项，均明确完成时限和工作标准，全程自动记录工作进展，并根据办理进度实行红、黄、绿灯提示。部门办理完毕，还要将结果反馈给网格员和群众进行评价，服务好不好群众说了算。同时，纪委、监察部门还可以根据办理情况随时进行效能监察，倒逼部门主动为群众服务，让部门不服务不行，服务不好也不行。

拓展社会服务 实现治理服务有机结合

突出“平台整合”，以三级便民服务体系为基础，进一步拓展社会服务，促进治理和服务的有机结合，实现了“治理服务化”和“服务综合化”。

寓治理于服务，实现治理服务化。以县乡村三级便民服务平台为基础，对现有职能进行重新设置、划分和整合，高标准建设。同时充分发挥网格员作用，通过合理赋权，为群众提供“双代”服务，一方面让网格员为职能部门代理事务，成为部门的“信息员”和“办事员”，另一方面为群众代办事项，成为群众的“代办员”和“服务员”，将管理触角延伸到网格，实现乡、村（社区）前台窗口受理和后台职能部门审批的有机结合，使群众足不出村（社区）就能享受到基本公共服务。

紧贴群众需求，实现服务综合化。依托三级便民服务机构为群众提供综合化服务，让群众走进一个门，办成所有事。网格员在入户巡查了解社情民意的同时，积极问需于民，主动服务，上门服务，无法解决的问题利用网格E通（终端手机）直接上报，为群众的生产、生活提供全方位服务，让群众“说说话”就能“办成所有事”。同时，将民政、计生、公安、人社、残联等部门事项接件受理权限下放到乡村，由网格员进行初步受理，利用信息手段先期上报审批，实行电子材料先行，纸质材料代送机制，全面实现村民办事不出村的服务机制。

立足便利群众，构建农村“四务联动”系统。为更好地服务“三农”，坚持政府顶层设计与企业市场运作相结合，统筹城乡共同发展，实现公共服务均等化，为群众提供更加优质便捷的基本公共服务，搭建了电子村务、电子学务、电子商务、电子服务的“四务联动”平台，并为208个行政村配备了服务终端，与县综合服务平台对接运行，群众在村便民服务站指指点点就能实现自助服务，让群众了解村务、政务情况更加快速，学习农业技术、获取农业信息更加便捷，农产品买卖更加方便，享受民生社会服务更加贴心。同时，依托县乡村三级服务平台，利用网格化管理模式，通过系统自动转交群众需求，让网格员和便民服务小分队主动上门服务，真正实现了群众“办证办事不出村、缴费取现不出村，网购农资不出村”，满足了群众多层次、多样化、个性化、生活化需求，真正解决了为群众服务“最后一公里”的问题。

整合资源力量 夯实基层维稳根基

在发挥现有职能部门职责的基层上，鼓励、引导群众和社会组织参与社会治理，并通过整合各类资源和社会力量，强化群

众自治、社会矛盾联动化解，进一步夯实基层维稳根基。

激发社会组织活力，实现自治规范化。加强各村治保会、民调会、巡逻队等群众自治组织建设，引导其发挥职能，参与网格管理，实现网格管理与群众自治的有机结合和良性互动。进一步整合强化村内自治力量，将“三员三代表”（党员、政协委员、村务监督员、党代表、人大代表、村民代表）和“五老调解员”纳入城乡志愿者组织，形成村（社区）干部、网格员、志愿者构成的“三支队伍”网格治理服务格局。同时，依托网格化管理，在各村进一步规范建设党的基层组织、民主组织、经济合作组织、综治维稳组织和道德协会，形成“五个组织全覆盖”，拓宽人民群众参与自治和平安建设渠道，实现群众自治规范化。

排查调解并重，实现排调系统化。依托网格化管理，对县乡村各级各类排调资源进行整合，加强排调平台建设，使专业部门和社会排调组织有机结合，形成完善的排调网络。在县级，整合县职能部门和县涉法涉诉接待中心以及已建成的医患纠纷、交通事故损害赔偿纠纷、物业纠纷3个专业调解室力量，构建县综治维稳中心；在乡级，整合乡镇职能部门和“一乡一法庭”、调委会等职能和人员，构建乡镇综治维稳中心；在村级，整合村民调会、治保会、巡逻队、“五老调解员”、“一村一法律顾问”等职能和人员，成立村综治维稳站。乡镇法庭和村法律顾问分别做好乡村两级矛盾纠纷化解的指导工作。同时，建立了南和县社会矛盾联动化解信息管理系统，借助信息化手段，全方位收集矛盾，逐一逐级分类处理，形成村、乡镇、有关部门、相关专业调解室三级联动化解机制，实现了“小事不出网格、大事不出村社、难事不出乡镇，矛盾就地化解”。

县委县政府大力支持 提供基础性保障

县委、县政府的支持是推动社会治理创新工作的关键环节和重要保障。县委主要领导高度重视。自2014年3月份，南和县开始推动此项工作以来，县委书记李超英先后6次组织召开常委会和党政联席会进行专题研究，曾8次作出指导性批示，对相关文件亲自把关，为工作推进奠定了基础。政府县长李胜敏多次提出具体实施意见，并将此项工作所需资金协调财政部门足额拨付，保障了网格管理工作的顺利开展。

高规格建立组织机构。该县成立了以县委书记任组长的推动网格化管理推进社会治理创新工作领导小组，并成立了以县委副书记任组长、政法委书记任常务组组长的县网格管理中心，以常务副县长为组长的县便民服务中心，以政法委书记任组长的县综治维稳中心，分别明确“三中心”职责，为工作推进提供了强大的组织保障。

大投入提供基础保障。县委、县政府将网格化管理工作作为今年全县重点工作之一，足额提供经费保障，首先投资4600万元建设了城乡一体的“天网覆盖”工程，实现了县城和218个村视频监控村村通，现又投入1000多万元推进网格化管理工作，在人员待遇、综合服务平台研发、网格E通费用、网络租赁费用等方面给予了极大的支持，为工作全面推进提供了坚强保障。

截至目前，城乡网格已经划分完毕，公开招聘的城区网格员和农村网格员已于2014年8月份到岗开展工作；“三中心三站”硬件设施全部建好，软件资料正在整理汇总；县综合服务平台已经搭建，相关数据正在积极录入；矛盾纠纷排调系统已经开始运行；4569899服务热线已经开通。同时，高标准建设了南和县社会治理创新综合指挥中心，分别设立了网格管理中心、综治维稳中心、4569899热线寻呼中心、天网覆盖指挥中心、智能交通指挥中心、数字城管指挥中心并投入使用。自2014年8月份工作开展以来，已完成人口信息采集录入工作，共录入11万多户、39万人。网格员已为群众代办结婚证、一胎证、身份证等事项100余件，提供便民服务400余次，上报并分流处理群众需求和矛盾纠纷8166件，赢得了群众的高度评价。



省市领导莅临指导



和阳镇网格管理中心



网格长与网格员



网格便民警务站



南和县社会治理创新指挥中心

（以上资料图片均由南和县委政法委提供）