

城乡治理视野下的网格化路径探析

——以湖北省 X 市为例进行实证分析

李慧 韩可卫^{*1}

(武汉工程大学法商学院, 湖北武汉 430205)

【摘要】: 互联网技术的高速发展与普及, 给社会治理带来了深刻而广泛的影响。近年来, 湖北省 X 市等地把互联网+运用到社会治理的实践中, 以“信息化”为支撑, 以“服务型”为导向, 以“社会化”为动力, 以“法治化”为基础, 以“人本化”为目标, 着力从社会治理的目的、内容、方式、手段、路径、格局等多方面突破, 创立了基层社区治理的新路径。拟以 X 市社区治理实践为例, 具体剖析。

【关键词】: 社会治理; 网格化; 信息化; 创新

【中图分类号】: F290.3 **【文献标识码】**: A **【文章编号】**: 1003-8477(2018)01-0088-07

创新社会治理体制, 推进国家社会治理现代化, 是一项极为复杂、艰巨、长期的系统工程。党的十八大以来, 各地在推进社会治理精细化、构建共享的基层社区治理格局方面进行了许多有益的、大胆的探索。社区治理的网格化具有鲜明的时代特色。它的基本特点是信息互通、资源共享、社会合作, 把标准化、精细化、智能化的理念贯穿于社会治理全过程, 从而极大拓展了社会治理的深度和广度。近年来, 湖北省 X 市以网格化管理、社会化服务为方向, 认真探索基层社区治理的规律, 建立了“以人为本, 网格化管理、信息化支撑、全程化服务”的创新模式。^[1](p87-90)]这种新模式以思路、体制机制、方法手段创新为动力, 以现代科学技术为引领, 以基层基础建设为支撑, 构建了社会治理的新格局。

一、以“信息化”为支撑, 实现治理方式由碎片化向智能化转变

全面引入现代科学信息手段, 是创新社会治理理念和方法的重要途径。“网格化”成为利用现代化信息手段和方法解决各类问题的有效办法。通过运用数字化、信息化手段, 以街道(乡镇)、社区、网格为区域范围, 以事件为管理内容, 以处置单位为责任人, 通过城乡网格化信息管理平台, 实现了信息集中、公共服务、社会管理、决策支持和社会监督等五项功能, 与传统的社会服务管理方式相比, 具有空间覆盖、资源整合、业务集成、社会参与、流程优化的显著特点。X 市网格化综合服务管理平台依托于强大的数据库, 包括居民人口数据库、社会单位组织数据库、房屋数据库、部件数据库等, 使 X 市各个方面的决策逐步走向数量化、科学化、所有纳入网格化服务管理系统的内容, 均按照信息报送、受理立案、任务派遣、任务处置、处置反馈、检查结案、监督评价等步骤进行科学管理、全程监督、全程评价。

1. 建立信息采集更新机制, 编织“大网格”。

X 市在开展社会治理创新活动中, 采用网格化管理的理念, 把中心城区划分为 1200 多个网格, 并整合原各部门信息员、协

¹ **作者简介**: 李慧(1973—), 女, 武汉工程大学法商学院讲师; 韩可卫(1965—), 男, 武汉工程大学法商学院教授, 硕士生导师。

管员队伍，集中由政府购买服务的方式统一招聘了1200多个网格员，综合履行基础信息采集与政务服务工作。实行一个网格配备一名管理员，一个网格管理员每天至少巡查两次的机制，并与社区其他服务管理队伍整合，承担在网格内变动的物、事、人等基础信息的登陆并及时传送到网格化管理综合信息平台，各部门不再在社区单独采集数据，实现社区信息采集的动态性、综合性、及时性。

2. 建立综合信息资源数据库，集成“大数据”。

网格员主动上门收集的信息，加上各部门及时交换的业务数据信息，形成了专群结合的及时采集动态更新的有效机制，并建立起了信息对比、检查修正的工作机制。这1200多个网格的信息，可以同时集成、提取、运用，使过去孤立的信息同时组成最基本的协同作战细胞。如公安部门围绕人口基础信息与警务综合信息平台中的户籍信息和流动人口信息开展关联对比，首先由网格员入户采集姓名，公安民警开展对比、检查，如有错误则返回到网格员手持终端进行检查，最终建立了以居民身份证号码为唯一标识的标准人口信息数据库，将每个人原来分散在各部门的相关信息集成在一起，能够管理常住人口全生命周期、流动人口居住周期的信息。按同样的方式建立以组织机构代码为标识的企业基础信息数据库，还有房屋门牌、城市部件、空间地理和自然资源、经济数据等基础信息资源，形成了比较完整的交换共享平台，从而实现了政府对需要管理和服务的人、房、物、事底数清楚，情况及时掌握，为各部门和基层利用这些政务信息开展社会管理和惠民服务打下了良好的基础。

3. 建立网格化综合服务管理中心，搭建“大平台”。

在市、县、乡三级统一建立网格化服务管理中心，整合社区各类社会服务管理资源，按照“一个综合服务窗口、一套办公自动化设备、一套自助服务触屏、一部信息采集终端、一套信息安全设备、一个统一标识”的“六个一”标准在城乡社区统一建立网格化管理服务站。全面合并各部门延伸村的管理服务事项、职能和窗口，对换方方面面的社会服务管理资源，着力打造党务、政务、法务、村务、农务、商务“六务合一、一网打尽”的城乡社区综合服务管理“大平台”。

二、以“服务型”为导向，实现治理内容由“善政”向“善治”转变

善政，是指好的政策制度。善治，强调的是个城市按照好的政策制度来严格管理或依法治理的一种状态。^{[2] (p426-436)}善政着重要求的是一系列完善、健全、公正的政策制度，而善治所体现的是一种依法治理社会的状态。完善善治有三个重要前提：具备完善而健全的好政策、好制度；政策制度得到普遍有效地执行；建立健全完备的使各项政策制度得到正确、适用、有效执行的行政权力运行体系。随着我国市场经济体制改革向纵深发展，市场资源逐步实现了市场配置。然而，在社会领域，政府并没有实现社会治理职能的转变，依然采取的是计划经济体制条件下形成的社会管理模式来管理社会。^{[3] (p40-46)}尽管很多“单位人”变成了“社会人”，人口大规模流动，社会已经从当初的静态封闭走向了动态开放，但是，管理体制并没有随着社会的发展及时改变。由此，也形成了经济社会发展不协调的局面。如何构建中国特色社会主义社会治理体系，充分调动社会各方面的积极性，以民生为主题，统筹服务和管理，是一个亟待破解的重大课题。

对于X市来说，在新的历史时期，面对“发展黄金期”和“矛盾凸显期”的碰撞，加大社会治理体制改革和创新的力度，从转变职能，建立服务型政府，形成以参与式治理为核心的公共治理格局，迫在眉睫。为此，X市在网格化社会服务管理的实践中，不断完善社会全员共享共治的社会治理格局，颠覆了以往“以政府需求为中心的发展模式”，从理念、体制、机制、制度、方法创新等各个方面推进“以满足公民需要为中心的公共服务模式”的建立，实现从“善政”向“善治”转变。

1. 开展“双代”服务，转变工作作风，提供主动服务。

强化公平意识和服务意识，转变作风，充分利用网格化管理综合信息平台的有利条件，把服务事项办理窗口下沉到社区，机关干部变被动管理为深入基层主动服务，把管理寓于服务之中，实行部门服务事项进社区，网格员“代理”、“代办”服务

进家门。X市与人口户政相关的一些服务管理项目已经延伸到社区，由网格员开展代上户口、代办居住证、代办老年优待证、代上医保等服务，极大地方便了老百姓。如当一个胎儿随母亲在医院孕检时，通过综合信息平台计生部门就同步获得信息提示，并主动上门做好计划生育、优生优育相关服务。当婴儿出生时，公安、卫生、人社、计生部门和网格员同步获得信息提示，主动上门办理户口、医保和预防接种、新生儿随访等相关服务工作；当市民年满60岁时，民政部门就会根据信息平台的提示，主动提前把老年优待证免费办好交网格员送到老人手中。之前办证，需老年人本人携带相关证件到社区申请办理，并要缴纳10元工本费，社区受理后，再层层上报到省老龄办，省老龄办制证后再一级一级发到社区，社区通知本人来领证，老年人再到社区领证，周期长达一个季度以上。再如，外地人来X市居住时，网格员在第一时间发现，并主动帮助代办居住证，同时将其基础信息上传到网格化管理综合信息平台，相关部门同步得到信息提示，主动开展相关的管理服务工作。

2. 整合服务入口，改进服务方式，提供便捷服务。

更新观念，改进方式，充分利用网格化管理综合信息平台集聚大量的政务信息资源，尽可能把政务服务搬上网，构建与实体政府相对应的网上政府，为老百姓提供方便的政务服务。由X市网格化管理综合信息平台开发的手机App应用“市民e家”正式上线后，市民通过手机可随时查看生活便民公告、政府公示公告、查询空气质量、水费、电费、个人所得税、驾管情况、企事业单位等情况等十几项信息；同时，App能根据个性化的要求“一对一”的VIP贵宾服务，让市民随时掌握，及时告知个人社保缴费、医保划拨、养老金支付、失业保险支付、医保消费记录、公积金缴费、个税缴纳、车辆违章、车辆年检、驾驶证年检等最新信息。App还整合了12345市长信箱、12319城管热线、12315工商投诉，方便百姓随时反映各类问题。

3. 利用资源，强化管理水平，提供优质服务。

通过网格化管理综合信息平台的建设，逐步形成了X市人、房、物、事完整信息资源库，X市根据平台中准确的人口空间分布信息，进行合理化的公共资源分配，开展了中心城区幼儿园、小学、中学的布局规划调整，集贸市场布点规划调整，医疗卫生设施规划调整等，做到市民步行10分钟即可享受教育、医疗、超市等基础的公共资源服务。民政部门的低保审批，街办在收到申请后，直接从综合信息平台调阅对申请人的户籍、房产、社保、就业、车辆、公积金、工商登记等信息，进行初审后返回社区公示，免除了申请人提供众多证件和多次往返跑路的烦恼；网格员在巡查中发现流浪乞讨人员后通过“社区e通”直接上报，民政救助站从综合信息平台收到信息指令后，一方面及时安排现场救助，另一方面通过综合信息平台提取公安协查所在户籍，能够快速制定遣送方案。民宗部门与平台对接后，共享人口、法人基础信息和视频信息，对本地少数民族人口的居住分布、就业、生活等情况，对宗教场所、宗教企业的分布及基本情况、变化情况可以做到底数清、情况明，有针对性地进行跟踪管理服务，对外地流入的也可以在第一时间掌握，及时进行跟踪管理服务。到目前为止，X市网格化管理综合信息平台已经为19个部门和14个县市区提供政务服务信息共享服务。

4. 转变思想观念，创新工作模式，提供贴身服务。

网格员初期也遇到过采集信息遭拒绝的入户难问题，为此，X市组织动员网格员转变观念，以服务为己任，先当市民的贴心服务员，在服务之中采集信息，同时根据网格化管理综合信息平台信息提示更主动地开展服务。网格员在一日两巡中坚持“困难户家庭成员住院必访，遇到特殊困难必访，家庭发生变故必访，空巢独居老人必访，重点特殊人群必访”的五必访制度，针对不同区域、不同群体、不同年龄阶段服务需求，开展精细化、特色化服务。

如通过共享特殊人群在GIS地图上的空间分布信息，进行分类管理服务，建立公安、司法、民政、卫生、共青团、妇联等主管部门与社区网络管理员的联动服务机制，网格管理员对特殊人群每月一次上门关照，开展个性化服务。网格员还创建了错时适服服务、幸福QQ群、四点半学习（照顾留守儿童）、社区义工站、居民谈心室等有效的服务形式，并把服务拓展到家政、健康等市民迫切需要的社会信息服务中，据初步统计，网格员在社区开展的服务有9大类近100项，被市民亲切地称为“雷锋格格”。中央领导到X市视察后，对X市网格员的贴身热心服务给予了高度评价。

三、以“社会化”为动力，实现治理主体由单极向多元转变

对政府与市场、政府与社会、政府与民众这几类关系的反思与重构，已经成为世界范围内社会治理的一个重要价值观念和实践追求。纵观世界一流城市建设体系，发挥社会主体能动性是重要方略。例如，香港的安全社区建设都是由议会代表牵头，政府支持，而内地则是政府牵头，大家参与，二者正好相反。在德国，消防安全协会都是属于社区的，也就是社区成立消防安全协会，政府出资提供培训。中外的实践充分证明，没有社会各方面的广泛参与，就不可能实现城乡社会治理的现代化。社会服务和管理同样需要建立一种社会激励机制，激发社会多元主体参与，即由政府管理转变为公共治理，转变为党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的共治理。^{[4] (p57-63)}只有参与主体发生变化，实现真正的社会化，才能解决城乡社会治理中的各项问题。

1. 建立了以党委领导为核心的治理格局。

推广建立了以“社区党总支——网格党支部——楼栋党小组”的三级基层党组织体系，将支部建到网格上，将党小组建在小区院落和楼栋中，建立起全覆盖、全渗透、立体化的党员网络。在城乡社区每个网格组建由党员干部群众担任的人民调解员队伍、法律服务专业队伍、法制宣传员队伍、特殊人群关照员队伍、法律援助协办员队伍等服务力量，让每个党员在网格内都有自己的“责任田”，让每个网格都有党员服务团队。着力加强基层政权建设，拓展服务场所，创新服务载体，转变工作方式，改进工作作风，充分发挥基层党组织在推动发展、服务社会、凝聚共识、整合资源中的作用，为加快城市化和深入推进社会治理创新提供了坚强的组织保障。

2. 准确定位政府的角色。

政府负责，就是要发挥政府主导作用，强化社会管理和公共服务职能，建设服务型政府，提高服务的管理能力。^{[5] (p85-90)}在社会治理中，政府不能“缺位”，也不能“越位”和“错位”。凡是公民、法人和其他组织通过自律能够解决的，行业和中介组织能够解决的问题，政府不干预。^{[6] (p40-41)}该由政府管理的事项应当管住管好。X市社会治理创新的一条重要经验就是，打破传统社会管理体制，重新认识政府与社会、政府与市场的关系，厘清政府的角色定位，政府通过行政或者借助市场手段提供公共产品和公共服务。^{[7] (p205-210)}这种手段可以是行政职能，更多的则是借助市场化手段来运作。政府不是不作为，而是主导社会和市场，把该管的一定要管好。

3. 培育社会组织，构建共治格局。

以网格为平台，按照1+N（网格员队伍为核心，多种社会组织为补充）模式，建立起公益性、合作性和救助性的社会组织体系。大力培育城乡经济合作组织、老龄人理事会、人民调解协会等各类社区社会组织，激发基层自治活力。支持群团组织发挥自身优势开展自治和服务活动，提高城乡居民组织化程度。组织专业社会组织发展社区福利、社区救助等基层群众最关切最急需的服务项目，打造社区便民服务圈。

4. 组织志愿者队伍，壮大治理力量。

组建由“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）为主体，联防队员、治安中心户、离退休工作人员及公益热心人士等为补充的各类志愿者队伍，与村干部、网格员构成“三支队伍”，形成以村干部为核心、网格员为纽带、志愿者为节点的基层自治骨干网络，不断壮大基层治理力量。^{[8] (p4-6)}

5. 发动全民参与，创新治理机制。

通过民主议事、民主恳谈、民主评议等方式，激发城乡社区居民主体意识，协调社区各方利益关系，组建“邻里互助关照组”，引导村民在情感上相互依存、生活上相互扶持、生产上相互帮助、安全上相互照应。大力开展群防群治，在城镇社区动员组织群众开展看楼守院、邻里联防、义务巡查。通过社区事务自议自理，村庄环境自建自管，产业发展自联自帮，社区安全自防自护的自治机制创新，真正实现基层治理的全民参与。

四、以“法治化”为基础，实现治理机制由有限向高效转变

社会治理创新的关键当属“法治化”创新，法治是实现社会治理创新的重要途径和基本方法。^{[9] (p127-131)}以现代法治精神为指引，社会治理创新立足于正向作为和反向监督对立共存，通过公共管理权力的制约与高效率运行两个层面的并行不悖，来实现社会治理的价值目标。西方传统法治在实践中发挥作用的核心机制是以孟德斯鸠的三权分立为基础的分权与制衡。权力制衡是法治取代人治的关键，不仅可以防止政府权力无限扩张带来的集权专制，还能够防止侵犯民权，确保人民当家做主的法治目标得以实现。但是，在现代社会，由于过度的市场化导致社会危机和社会问题以前所未有的规模和速度迅猛地扩张与增长，单靠制约权力这一机制已回天乏力，消极被动的“守夜式”政府实在难以挽救社会于危机之中。于是，“新宪政主义”应运而生，既要制约政府权力，又要保障政府权力能够高效率地积极运行，便于对放任自流的传统市场经济和危机四伏的无序社会施以行之有效的调控。“控权”与“保权”的统一是现代法治的三大规律之一。所以，从洛克式的“有限政府”转向“有限政府”与“高效政府”的一体化是当代法治成功的关键。社会治理应当顺应法治发展规律、把握宪政新趋势，注重提升治理效能，实现正义与效率的统一。^{[10] (p62)}

X市的网格化管理系统，包括社区综合信息收集系统、社区纠纷联动调解信息管理系统和社区综合服务管理工作系统。社区综合信息收集系统满足政府部门的工作需要。社区综合服务管理工作系统为辖区居民提供办事、咨询、查询等一站式服务需求。社区纠纷联动调解信息管理系统为及时发现和化解社会矛盾纠纷，满足居民诉求提供支撑。社区矛盾联动调解信息管理系统和社区综合服务管理工作系统实行“首办负责、限时办理、全程监督、分级考核”。^{[11] (p41-44)}

这种网格化管理机制通过法治理念、制度、方法、手段确保了社会治理机制的高效率运行。

1. 规范部门制度确保高效运行。

网格化管理的管理平台涵盖了城管、教育、卫生、人社、计生、民政、国土、工商、房屋、消防、公安等多个部门，详细列举了各个部门的服务和管理职责。网格管理员收集到需要解决的矛盾纠纷后，根据职责列表将问题提交给相关部门。相关部门接到上报信息后，属于职责范围的，要迅速签收并按工作流程全程办理。超出职责范围的，说明情况后退回社区重新转办。对于需要相互转办或调处理的矛盾纠纷，由网格管理员上报信息时选择的部门负责协调办理，办理结果由首办单位负责。“首办负责”解决了部门之间职权不清或职权不明时相互推诿的情况，有效克服了权力不作为。

2. 严肃办事程序确保高效运行。

即规范部门内部的案事件处理流程，以定制化的行为模式、行为步骤和制度来规范权力运行。X市网格化管理根据“一处受理、分头处理、领导主抓、一起回告”的要求，对部门内部的工作流程进行规范。“一处受理”是指各部门要明确由信访科或办公室统一受理社区上报的社会信息；“分头处理”是指及时将受理案件分流到相关内设机构或其他协办部门予以办理；“领导主抓”是指各部门要明确一名分管领导具体负责矛盾化解工作；“一起回告”是指由案件受理机构负责将案件处理情况综合到一块，一起反馈给社区或当事人。

3. 严格办案时效确保高效运行。

即明确案事件处理时限，防止惰政、懒政、不作为。对不同案事件预先设定相关完成时限，从信息上报开始，信息平台逐步记录每个环节的执行情况。在规定时限内正常办理的以绿灯提示，即将到期的以黄灯提示，超期仍未办理的则红灯警示。短时间内可以解决的案件即时回告，短时间内无法解决的案事件定期向社区反馈一次。

4. 明确监督机制确保高效运行。

即建立考核监督机制，形成权力的纵向和横向互相制约关系。结合案事件办理情况对各单位进行考核，定期通报一次，考核结果与各部门综合治理、党建、文明机关创建和公务员年度考核相结合。考核不达标的，由同级综治办通过信息管理系统责成主管单位重新办理；对办理案事件举措不落实或者在规定时限处置不到位的，由市区两级综治办及时督办；因排查不及时、走访不到位、处理不力导致发生严重后果的，要视情追究主要领导和相关责任人的责任。社区和公民对各级政府部门处理案件的结果享有监督、评判、申诉、建议的权利，评价结果为很满意、满意、基本满意、不满意四类，评价结果将与对各部门的各项年终考核直接挂钩。这不仅保证了公共权力始终受到了有效制约，而且提高了权力运行的经济效益和社会效益。

五、以“人本化”为目标，实现治理目的由工具化向价值化转变

社会治理的目的不仅是为了提高社会效率，更重要的是要在效率实现的基础上体现社会公正，以人的价值的全面实现为最终目的。实践也充分证明，哪里为群众做好事实事，做群众想做的事，哪里的群众响应政府工作、参与社会治理的热情就高，社会治理就能取得事半功倍的效果。X市社会治理系统是立足于信息化的基础上，对社会服务和管理工作的全面整合与优化，其路径是通过社会和服务管理的闭环运行与量化评价，促使各职能部门从各自为战向部门联动转变、从事后处置向全程管理转变、从应对性管理向预防性管理转变。同时，在城乡管理各组成系统间形成一种横向联合，即应急管理与管理在在一定程度上进行融合、复用。在节约社会资源的基础上，实现有序、有效、数字化管理，换句话说，就是围绕人的发展需求构建大服务格局。在这样一个格局下，政府以及各类组织与老百姓之间不仅是管理与被管理的关系，服务提供者与服务接受者的关系，同时还是被监督与监督的关系。^{[12](p42-43)}这实质上构建了一种新型的社会治理模式，这一治理模式从以往片面强调政府在社会治理中的单方责任，开始向同时注重政府、市场、公众共同承担社会责任转变。^{[13](p104-106)}网格化不仅仅是社会治理的工具，更衍生了社会价值。

1. 解决居民实际问题是社会治理的首要目标。

X市以为居民办实事解难题，为居民提供全方位公共服务，提升居民对网格的信任感和支持度作为突破网格参与的切入点，将网格建设成政府惠民服务、社会便民服务、邻里互助服务的平台。具体做法有：一是依托网格管理中心，开办“一站式”服务，落实政务下移衔接工作，保障居民在家门口获得公共服务。二是以提高居民满意度为标准，再造公共服务流程，提高公共服务效率和水平。三是政府部门积极引导，开展社区网格便民微利服务，满足居民多样化的需求。四是运用相关社会工作方法，以“帮人扶助”的理念开展各种社会工作服务。五是积极发挥社区志愿者组织各类社区民间组织的作用，搭建邻里守望相助、互助关怀等社区互助平台。

2. 激发居民参与意识是社会治理的活力源泉。

提升现代公民意识是突破社区网格参与瓶颈的着力点。民主参与、公共参与需要现代公民意识做支撑，而现代公民意识的淡漠是制约居民参与的最常见的问题和瓶颈。为了增强居民的现代公民意识，X市实行网格化管理，树立“将办公场所移到居民家中”等理念，让网格员经常深入基层居民群众，联系居民，动员居民参与讨论集体问题，组织居民采取集体行动，支持居民寻找资源，解决社区问题，改善社区环境，建设美好家园。大力支持居民民主参与社区建设和社区管理，以润物细无声的方式增强居民的团结意识、集体意识和民主意识。

3. 打造沟通交流平台是社会治理的内在要求。

X市以建立纵向互动、横向联动的沟通交流网络作为突破社区网格参与瓶颈的着眼点，不断创新载体和形式，健全社情民意表达反馈机制，将社区网格建设成为居民与各主体之间畅通的沟通交流平台。通过定期召开有关职能部门与居民的对话会、座谈会、居民代表会、专题沟通会、人大代表政协委员居民见面会、听证会等形式，切实了解并及时解决居民关心的热点、难点问题。^{[14] (p44-45)}畅通居民民主参政议政渠道，逐步建立健全公共服务预先沟通机制、公共服务反馈评估机制，完善公共服务的社会民主监督制度。^{[15] (p79-82)}同时通过开办网上社区、网上论坛等形式，开办社区报刊、民生民情信箱、民情日志等方法，畅通居民、政府、社会各界的沟通交流渠道。

六、结语

X市社会治理的网格化工作是互联网+社会治理的非常有益的探索和实践，虽然取得了很大的成效，但仍然存在一些薄弱环节，如存在“事前控制管理少，事后被动管理多”的现象；各社会治理主体的积极性还未充分挖掘和调度等问题。X市的社区治理网格化模式是信息化技术的深度应用与城乡治理相结合的成功范例，它不仅彰显了党和政府在社会治理中的主导协调职能，体现了网格化在城乡治理一体化建设中不可替代的作用，而且充分体现了以人民为中心的思想。社区治理网格化的根本目的是以人为本，为人民服务。这也是我们党的全部工作的落脚点和出发点。人民有权依照法律规定，通过各种途径和形式，管理国家事务，管理经济和文化事业，管理社会事务。网格化兑现了党和政府对人民的承诺，体现了人民群众的事无小事，人民群众对美好生活的向往就是我们的追求，体现了我们对人民群众的事是有求必应，有问必答，让人民群众期待的事“事事有回音，件件有着落”。充分发挥人民群众的伟大作用，全面落实公民的知情权、参与权、表达权和监督权，实现各类利益诉求的有序、理性表达，从而不断增强基层基础力量，拓展延伸服务功能，不断提升人民群众的幸福指数，不断创新社会治理新格局。社会治理+互联网是个系统工程，不可能一蹴而就。

当前，要紧紧围绕社会治理中的难点、热点和源头性问题，坚持标本兼治，持之以恒地加以推进，以优化系统、深化应用、统筹城乡、培育产业、推进改革为重点，着力巩固推广、整合融合、延伸拓展、深化提升，不断完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理格局，加快建立与中国特色社会主义市场经济体制相适应的社会治理体系。^{[16] (p29-35)}

参考文献：

- [1] 曾鹏,汪燕. 城乡网格管理员的身份困境及其破解——以湖北省X市网格化管理为例[J]. 三峡大学学报(人文社会科学版), 2014, (4).
- [2] 朝阳区精神文明建设委员会办公室. 世界城市战略下首都精神文明建设面临的挑战与任务[C]. 世界城市与精神文明建设论坛论文集, 2010.
- [3] 方立新, 姚利红. 论社会管理体制创新的科学性问题[J]. 观察与思考, 2012, (2).
- [4] 杨述明. 现代社会治理体系的五种基本构成[J]. 江汉论坛, 2015, (2).
- [5] 刘志辉. 服务型政府建设成效衡量的四维分析[J]. 长白山学刊, 2015, (3).
- [6] 赵凌云. 浅析公共视角下的政府社会管理[J]. 中国民政, 2009, (10).
- [7] 刘厚金. 我国公共服务市场化的问题分析与完善对策[J]. 江西社会科学, 2009, (6).

-
- [8]张鹏飞, 徐柏才. 思想政治教育在网格化管理中的功能及实现路径[J]. 学校党建与思想教育, 2014, (20).
- [9]江必新, 罗英. 社会管理法治化三论[J]. 理论与改革, 2012, (1).
- [10]胡兴儒. 社会发育与社会管理创新研究[M]. 武汉大学出版社, 2013.
- [11]钟俊, 潘世东. 在推进社区网格化管理中贯彻群众路线——关于十堰市社区网格化管理工作的调研报告[J]. 湖北工业职业技术学院学报, 2014, (1).
- [12]曾红颖. 现代社会管理需要信息手段和高技术支撑[J]. 经济研究参考, 2010, (29).
- [13]凌锐燕. 社会治理与协商民主[J]. 科学社会主义, 2014, (3).
- [14]张竞先. 建立居民代表常任制充分发挥居民代表作用[J]. 中国民政, 2012, (5).
- [15]金毅. 论辽宁省以人为本的服务型政府之构建[J]. 大连海事大学学报(社会科学版), 2010, (5).
- [16]李放. 现代国家制度建设: 中国国家治理能力现代化的战略选择[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2014, (4).