

持续提升网格化社会治理效力

任克强

网格化社会治理是创新社会治理与服务方式，构建社会治理体系与治理能力现代化的重要机制探索。2017年，江苏就着手探索推动“以平安稳定为主业、以全要素网格为基础、以智能化应用为支撑、以网格化中心为枢纽、以联动共治为核心”的网格化社会治理机制，是全国首个全省域推进的省份，呈现出广覆盖、全要素、智能化、大联动的特点。当前，江苏网格化社会治理初步解决了源头信息采集、安全隐患发现、部门力量资源融合等方面的难题，但运行中还存在管理痕迹重、社会参与少、信息共享难、人才支撑弱等不足。对此，有必要通过网格化的系统治理与综合施策，进一步提升网格化治理的效力，为我国的基层社会治理创新拓展新思路。

明确网格化社会治理的服务导向

推动网格化社会治理由管理向服务转变，切实树立网格化社会治理的服务导向，将网格建设成为政府提供公共服务的重要支点。

提升各级政府网格化社会治理的服务理念。推动各级政府通过网格提供便利的、高质量的公共服务，以服务优化治理，寓治理于服务之中。提升各级领导干部对网格化社会治理功能和任务的认识，推动网格化治理从管控维稳向治理服务转变。

以居民需求为导向科学划分网格。当前的网格化社会治理主要是根据统一性原则，按照300户到500户来划分网格。下一步，需要根据居民具体需求和居民结构构成，进一步调整优化网格划分，不是从政府部门便于管理的角度划分网格，而是根据居民的实际需求来精准划分网格，提供更精准精细的服务。

推动居民群众更熟悉网格、认同网格。在街镇网格化服务管理中心张贴网格化服务管理示意图，在网格内醒目位置设置网格员公示牌，提升居民群众对网格化社会治理和网格员的“知晓率”。根据划分的网格，利用网格员入户的机会，鼓励网格员与居民群众交朋友，切实站在居民群众角度积极解决问题，让居民群众认同网格员，接受网格化社会治理。

突出网格化社会治理的社会协同

网格化是自上而下的行政运行，契合了自上而下的行政逻辑，实现了责任到人，取得了很好的治理成效，但一定程度上缺乏社会参与。网格化社会治理需要社会组织和公众积极参与，这样才能激发社会力量，增强网格化社会治理的社会协同。网格的任务不只是维稳和化解基层矛盾，它还是基层党建、居民自治、社会参与的平台与纽带。

充分发挥各类社会主体的作用。社会组织作为政府和群众沟通、互动的媒介，在共建共治共享的社会治理格局中发挥着重要作用。注重发挥社会组织在网格化治理中的协同作用，通过设立项目资金、政府购买服务，将政府或其派出机构、职能部门承担的技术性、服务性、辅助性行政事项和公共服务事项转交有资质的社会组织承接。引导和激励社会组织参与网格化社会治理，确立参与的领域、项目和标准，推动评选一批在网格化社会治理工作中贡献突出的优秀社会组织。

充分链接各类人员入网格。大力增进网格治理的社会性，通过网格，不但要链接专职网格员以及其后的驻区单位、街道、居委会党员干部、社区民警等各类政府资源，还要链接楼栋长、物业人员、业主委员会成员、出租屋房东、房产中介公司人员、快递员等居民群众，推动发展兼职网格员，打造以网格为枢纽和平台，体制内与体制外、专职与兼职共同汇聚的网格化社会治理队伍，构建政府、市场、社会多元主体共同参与的网格化社会治理机制。

以网格为平台引导社会力量进行心理疏导和服务。以全国社会心理服务体系建设试点为契机，推动在全省基层网格化服务管理中心、党群服务中心建立心理咨询室或社会工作室，搭建基层社会心理服务与专业社会工作平台，组织专业社工、心理咨询师、社区医生、大学生志愿者等，参与社会心理服务、疏导和危机干预，塑造自尊自信、理性平和、亲善友爱的社会心态。

彰显网格化社会治理的科技支撑

当前的网格化社会治理，一定程度上还存在横向融合难、上下对接难、信息共享难等问题。为此，要更多运用信息技术手段，加强数据汇集互联、整合开放、共享共用，坚决避免重复建设，提升网格化社会治理智能化水平。

以体制机制优化保障网格化社会治理智能化。首先，由于不少部门缺乏主动对接的积极性，部门与部门之间相互协调和配合不够，缺乏牵动的抓手。为此，要构建网格化社会治理的领导小组机制和部门联动机制，增强其统筹协调能力，着力解决部门协调难的问题。其次，网格入户和电子台账的增加，使得基层负担加重，特别是部分城区街道，因为财政能力有限，往往让社工兼职网格员，使得社工工作任务加重。对此，要进一步理顺条块关系，与综合执法改革相结合，切实推动重心下移，提升网格解决问题的能力。再次，切实推动财政投入效益最大化。各地、各层级自主研发建立的网格化信息系统，上下不通，相互封闭，一定程度上还存在好看不好用的现象。为此，可探索建立财政投资信息化建设项目，破除信息孤岛。

实施网格化大数据战略。探索实施全省网格化大数据战略，坚持简单高效的原则，全面汇聚整合、监测研判涉及社会治理的各类数据资源，建立省级社会治理大数据中心，构建网格化社会治理全省一张网，从源头推动各相关部门信息打通、系统对接。同时，注重数据安全运维管理和敏感数据分级授权，确保社会治理大数据应用安全可靠。提升社区治理智能化水平。

提升社区治理智能化水平，可以有效为基层减负增效，为居民群众提供便利，真正“让数据多跑路、让群众少跑腿”。自下而上，从终端整合各级部门涉及社区管理和服务的信息资源和应用系统，建成一体化的社区综合服务管理信息化平台，实现社区和网格信息统一采集、社区公共服务一网通办，网格员只用一个平台办理全部事项。

夯实网格员队伍的人才保障

当前，网格员队伍发展缺乏长远规划和稳定性，专职化不足，特别是一些主城区，没有新招聘网格员，而是由社区社工兼任担任。为此，要开展业务培训，优化绩效考核，落实激励机制，建设一支素质高、能力强、业务精的网格员队伍。

处理好网格员和社工之间的关系。当前，网格员和社工的区别，主要在于网格员主要承接政法部门的工作，而社工以民政为主，承接各个部门下来的工作。网格员发现问题后，需要加强与社工的沟通，发挥全科社工对接各部门的优势，解决居民群众的问题。针对社工兼职网格员的区县，由于兼职做网格员的社

工因为日常工作繁重，往往为了完成任务，存在应付的状况，背离了网格化社会治理的初衷，要推动尽快建立专职网格员队伍。

建立职业上升通道，提高工资待遇。提高网格员的政治地位，探索面向网格员队伍倾斜“两代表一委员”名额。推动各级政府建立科学的财政分担机制，保障网格员队伍的长期稳定与工资定期增长机制，切实增强网格员的职业稳定感和认同感。构建网格员分层级的薪酬待遇体系，建立星级考评和“网格组长”“网格长”“网格片长”晋升机制，探索建立兼职网格员奖励激励机制，调动网格员工作主动性、积极性。

加强网格员的素质和能力培训。网格化社会治理涉及的领域对网格员的素质和能力有较高要求，网格员队伍的素质决定了网格化社会治理的水平，加强对网格员队伍的系统培训是网格化社会治理有效推进的重要保障。南京市由市委政法委牵头，与南京晓庄学院联合办学，在全国率先建立了网格学院，形成了覆盖全市的网格员教育培训体系，对建立专业化的网格员队伍起到了积极作用。