

深化“网格连心、组团服务”的路径研究

——基于嘉兴市“微嘉园”移动服务平台的探索

张佳慧

中共嘉兴市委党校

服务型政府建设是政府职能转变的方向，其重点在基层，但当前基层社会治理及服务模式与经济社会发展的需要还很不适应，与国家治理体系和治理能力现代化的目标还相距甚远，面临着如何进一步创新和突破的问题。作为“网格连心、组团服务”的重要载体，浙江省嘉兴市“微嘉园”移动服务平台将网格服务从线下应用到线上，从而适应了建设服务型政府的要求，打造了线上线下一体化基层治理模式。然而，目前“网格连心、组团服务”的理论价值和实际效用还存在一定差距，现实运用中仍面临不少难题。在“互联网+”背景下，嘉兴市应坚持服务与善治相融合，提升基层社会治理的党建引领能力、健全基层社会治理的长效机制、提高基层社会治理的“互联网+”公共服务水平，进而不断深化“网格连心、组团服务”。

一、“网格连心、组团服务”的基本做法

“网格连心、组团服务”是在网格化管理基础上衍生出的基层社会治理和服务模式，是基层治理技术现代化的创新实践，做法主要有以下几个方面。

（一）党建引领，触角延伸，织密党群连心网

建立网格党支部（党小组），充分发挥网格党支部的战斗堡垒作用，把责任落细到每个网格支部，网格党组织书记统筹负责本辖区网格工作，进一步明确网格长及网格党员职责，建立健全党员干部走亲连心结对中心户机制与党代表驻点接待机制，积极落实党员联户制度，推动责任到人并联系到户，开展党代表进驻接待工作及网格支部党员认联居民工作，实现网格支部建设和党员连心联户全覆盖。同时，继续做深做实街道“大工委”制与社区“大党委”制，建立将网格工作纳入相应个人与单位工作考核体系，将“网格连心、组团服务”纳入县（市、区）党群干群关系融洽指数测评内容，党员走访连心情况纳入党组织堡垒指数和党员先锋指数考评，并加强基层党组织与辖区机关部门、两新党组织、行业单位等的交流互动。

（二）整合力量，优化配置，配齐配强网格队伍

以网格为单位，一个网格配备一名网格长，并根据年龄结构、岗位职责、专业特长等因素制定网格团队成员的配置标准，建立以网格长、专职网格员、兼职网格长（微网格长）、街道机关干部、村（社区）干部等人员为骨干的网格管理服务团队，其中网格长由村社干部兼任，专职网格员由镇街统筹分配，微网格长由党员或热心群众担任，网格指导员由职能部门相关人员或镇街驻派干部担任。组织基础搭建后，积极拓展组团式服务内涵，形成了三个层面的组团，即政党层面“一编三定”，政府层面的领导干部包镇街进村社入网格、“三服务”“两代表一委员”“三官三师”，社会层面的“五老”、乡贤、热心群众、社会组织等，着力构建新时代城乡基层治理现代化体系。

（三）组团服务，叠加优势，提升群众获得感

强化网格的日常服务和组团服务，平时网格长对所辖网格情况做到底数清、情况明，经常性做好政策法律宣传、社情民意收集、邻里守望互助等服务，协助专职网格员参与基础信息采集、辖区事务管理等工作。确定每月固定一天为网格服务日，每月设定一个服务主题，开展专题服务项目，针对网格内的孤寡老人、困难家庭、残障人士等特殊群体开展专人结对的个性化服务，并组织开展每月常态化规定活动。同时，不断拓展服务模式，以网格主题服务活动配合个性服务的方式，大力实施在职党员实际居住地、组织关系所在地“双报到”，深化镇街吹哨、部门报到机制，发动党员参与社区组织的各类活动，引导党员志愿者参加社区公益活动，并积极吸收各类社会骨干力量和社会组织参与基层社会治理。

二、基于“网格连心、组团服务”的“微嘉园”平台探索

作为“网格连心、组团服务”的重要载体，嘉兴市“微嘉园”移动服务平台于2019年正式上线运行，将服务居民群众、收集社情民意、化解矛盾纠纷三大功能进行深度融合，并集合了居民报事、议事、知事、办事、评事等功能，设有党建引领、“嘉心在线”“一约两会三团”“百姓议事会”等多个栏目，注重线上治理内涵拓展，逐步打通了“12345”政务服务与“96345”民生服务功能，实现了“互联网+公共服务”事项的“一网办通、一次办好”，有效满足了基层社会治理的需求。

自新冠肺炎疫情发生以来，“微嘉园”把嘉兴全域1144个村（社区）划分成的4365个地理信息网格，进一步细化成92600多个微网格，以网格带服务，以服务固网格，将覆盖所有村社的网格微信群打造成为疫情防控的“守望群”、线上线下互通互动的疫情“防护网”。一是及时发布疫情信息。社区工作人员通过“微嘉园”平台的“议事”“公示公告”“疫情动态”板块第一时间向各社区居民发布政府有关疫情防控的通知，让群众准确把握疫情的最新发展形势和科学防治知识。二是及时掌握民情动态。树立民有所呼、我必有应的理念，“微嘉园”按照民事主动办、民意主动引、民生主动应的定位功能，第一时间回应民众需求。三是及时处理防控短板。通过将联系网格的领导干部、工作人员和每户家庭加入到对应的“微嘉园”，并动员网格内党员群众人人争当“啄木鸟”，使“人人都是网格员”的氛围不断浓厚，更多社区民众成为基层触角，主动作为助力疫情防控。四是及时搭建互助平台。面对当时严峻的疫情形势，“微嘉园”以网格为单元，建立起微网格群，搭建邻里守望的互助平台，构建网络“熟人社区”，打造了服务群众的“微闭环”。

在新冠肺炎疫情这场特大公共卫生事件中，嘉兴将“微嘉园”这一信息化、智能化平台运用于实践，使其全面融入每家每户日常工作与生活，成为了一个民事主动办、民意主动引、民生主动应、民情主动搜的新平台，形成了社会治理人人参与、人人尽责、人人享有的新格局。同时，也进一步发挥了“网格连心、组团服务”的巨大优势，激活了基层治理的每一个毛细血管，锻炼了基层党员干部，密切了党群关系，推动了线上线下网格一体化建设的大发展，为基层社会应对重大突发事件提供了嘉兴智慧、嘉兴经验。

三、“网格连心、组团服务”运行中面临的问题

1. 网格员开展工作难度较大

从网格员自身情况来看，大部分网格员都是编外人员，一些网格员虽然有较强的工作热情但自身能力有限，而有些网格员能力虽强但缺乏工作积极性、责任心和耐心，在承担繁琐的网格工作同时，还要应对疫情防控、爱国卫生运动、全国文明城市创建等一系列非常态化中心工作，网格员很容易出现精力分散，而疲于应对本职的网格工作；从网格本身特点来看，大大小小的网格分布在主城区、乡镇社区，工作量大，人手不足，第一时间掌握所辖网格内所有人员的详细情况颇有难度，全面开展网格工作阻力较大。

2. 群众参与度不高

目前，部分群众对网格工作还是持怀疑和观望的态度，认为网格工作仅仅是走过场、形式主义，因而缺乏参与热情。同时，基层干部和群众的沟通不够、连心不充分，缺乏与群众交流沟通的技巧，群众单向度地被动接受服务较多，时常出现“干部一身汗、群众不买账”现象，连心和服务未能达到预期的效果。

四、“互联网+”背景下深化“网格连心、组团服务”的路径思考

作为提升市域治理现代化水平的重要手段，“网格连心、组团服务”的最终目标是推进基层社会的和谐善治、实现基层治理现代化。“互联网+”背景下，深入推进“网格连心、组团服务”有助于实现中央政府顶层设计与地方、基层政府实践的有序互动，激发基层各治理主体的参与活力，提高基层社会治理的有效性和服务的精准性，从而不断完善基层社会治理和公共服务体系。

（一）提升基层社会治理的党建引领善治能力

开展新时代“网格连心、组团服务”，就是要让党组织在基层社会治理和服务创新中找准自身的定位，最大限度发挥党组织在基层的引领作用和广大基层党员干部的主体作用，使其成为社会治理最基本、最直接、最有效的力量，以党建引领基层善治，构建基层社会善治系统。

一是政治引领。通过强化基层党组织的政治功能与服务功能，将提升政治功能和发挥服务功能有机结合起来，充分发挥党组织在基层社会治理中的核心作用，构建以党组织为核心，全社会多元共治和共同参与的服务体系。同时，嘉兴作为中国革命红船起航地、改革开放先行地、习近平新时代中国特色社会主义思想重要萌发地的典型代表，要充分发挥红船起航地和党的诞生地的政治优势，充分利用打造党群干群关系最融洽城市、中国最平安城市、营商环境最优市的良好基础，把“三个地”政治优势和“三个最”城市建设作为两大重要基柱，激活网格党支部（党小组）内的在职党员、村居小组长、党员中心户等红色细胞的作用，将党的建设贯穿于社会治理全过程，做大做强社会力量，全面构建“纵向到底、横向到边”的市域社会治理现代化体系，推动实现党建引领基层善治的目标，擦亮嘉兴社会治理红的底色，争当“重要窗口”中最精彩的板块。

二是思想引领。作为提升市域社会治理现代化的重要载体，“网格连心、组团服务”是为了推进基层社会的和谐善治，从而提升基层社会治理水平，而市域社会治理现代化不仅仅在于技术工具层面，更在于价值理念层面，要将实现公平正义等理念转变为大多数社会成员的自愿认同，并贯穿于社会治理现代化的全过程，使人们在社会实践中真切感受到它的存在与价值。因此，基层党组织要通过思想引领，发挥基层党员的先进模范作用，塑造基层社会正能量的践行者和推动者，引领基层社会的良好风尚，凝聚基层社会的共同核心价值观，从而形成引领基层社会治理现代化的核心力量。

（二）完善健全基层社会治理的长效机制

要完善健全基层社会治理的长效机制，推动基层治理从“运动式”向“常态化”转变。

一是要严把服务项目的准入关。进一步健全完善区、镇（街道）、村（社区）三级联动的政务服务体系，开展政务服务中心标准化建设，厘清受（办）理事项，并严格把关需纳入网格管理服务的事项。同时，健全并落实区、镇（街道）、村（社区）工作事项准入制度，推动权随责走、费随事转。

二是完善基层治理平台运行管理，深化镇街吹哨、部门报到机制。针对基层无法自行解决的治理顽症，制定相关的会商协调、定期通报、清单销号等制度，由区、镇（街道）两级政府领衔破难，推动职能部门资源、力量在镇（街道）聚合，构建县镇协同、功能集成、执行有力、简约高效的基层管理体制。

三是用好科学考核“指挥棒”。实施评价反馈制，将“网格连心、组团服务”纳入县（市、区）党群干群关系融洽指数测评内容，将党员走访连心情况纳入党组织堡垒指数和党员先锋指数考评，将“微嘉园”积分工作纳入区、镇（街道）、村（社区）考核内容，将党员平台积分纳入先锋指数考评，并将积分推广应用纳入网格员、楼道长年度考核，同步开展积分兑换日和网格排名活动。

（三）提高基层社会治理的“互联网+”公共服务水平

在“互联网+”时代，服务是最好的治理，政府在基层社会治理中需改变过去单一有限的服务，增强为民服务的主动性和创造性，满足基层民众的多元化需求与诉求，让民众真正感受到优质高效的公共服务以及基层治理现代化带来的福祉。

一是要整合服务内容。在“互联网+”行动计划指导下，基层社会须调动政府、居委会、业委会、物业委员会、社会组织和企业等有利因素，有效整合物业、家政、治安、环保、文体、计生、救助、养老、医疗等各类公共服务资源，并利用信息化、智能化的政务新媒体平台，推动传统的线下社区服务与线上公共服务深度融合，提升基层社会治理的公共服务信息化、智能化水平。同时，在创新基层社会治理的“互联网+”公共服务模式时，注重发挥政务新媒体这一重要传播媒介、传播平台的作用，深入了解基层民众的切实需求，以民众需求为导向，注重细节设计和功能模式，贴合不同群体的使用习惯，满足基层民众的多元化需求，把“微”服务融入每一户家庭，提升“互联网+”公共服务的精准度及民众的满意度。

二是要丰富服务形式。以信息技术为载体，以为基层民众服务为宗旨，改变以往以办公室、窗口为平台的服务方式，借助“互联网+”平台的传播手段，通过文字、图片、视频、直播等多元传播方式，以大众化、贴近基层民众的语言表述来进行沟通交流，同时保持评论功能、意见建议、对话窗口等线上反馈渠道的畅通，立体式、多方位解读民众关心的方针政策，增强与基层民众的互动性，营造良好的在线交流氛围。同时，在信息传递上，要树立本土化服务理念，根植于本地，服务于基层民众，更多关注基层社会民生服务需求，发布与基层民众工作、生活息息相关的出行、周边生活资讯、基层动态等民生服务和重大时政信息，不断优化和创新服务方式，让基层民众在各项公共服务中体验到更强烈的参与感和获得感。