“窗口意识”下嘉兴基层治理实践的价值研究

张杰

【摘要】：“重要窗口”的新目标新定位为浙江的发展指明了战略方向，提供了战略指引。在厘清“八八战略”和“重要窗口”的内在逻辑、关系以及嘉兴地区基层治理探索的缘起理论逻辑和实践逻辑的基础上，通过梳理“网格连心、组团服务”的具体做法和经验，以“窗口意识”为研究视阈去理解把握嘉兴地区基层治理实践的价值。

【关键词】：窗口意识 网格连心 组团服务 价值

习近平总书记在统筹推进疫情防控和经济社会发展的特殊时期赋予浙江“努力成为新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”的新目标新定位，为推动浙江全面提升制度建设整体水平、增强制度综合竞争力提出了鲜明的要求。特别是，在治理体系和治理能力现代化的要求上对各地区提出了更高的要求。

嘉兴先行探索“网格连心、组团服务”可以理解为浙江省在“八八战略”的指引下，一张蓝图绘到底的基层创新和探索。“重要窗口”新目标新定位的提出，更是在以“八八战略”为指引的基础上的更高要求和目标。“重要窗口”和“八八战略”在逻辑上具有内在的统一性、连续性和递进性。因此，当前嘉兴既要树立“窗口意识”，持续探索“网格连心、组团服务”，又要挖掘这一创新实践的重要价值。

一、准确理解“窗口意识”的三个维度

浙江省委十四届七次全会决定把“重要窗口”分解为十大窗口，将中国特色社会主义制度的优越性作为主线贯穿其中，笔者认为可以从三个维度来把握“窗口意识”。

第一个维度是树立习近平新时代中国特色社会主义思想的模范实践地的意识。“重要窗口”首先体现的是浙江特别讲政治、旗帜特别坚定的窗口。“十大窗口”中的第一个窗口称之为彰显习近平新时代中国特色社会主义思想真理力量的重要窗口，体现浙江在政治上最为自觉，在践行“两个维护”上最直接和具体。对于党的诞生地嘉兴而言，作为新时代践行习近平新时代中国特色社会主义思想示范地，在打造“重要窗口”时更要体现政治高站位，树立模范实践地的意识。

第二个维度是树立努力成为中国特色社会主义现代化建设的先行示范地的意识。当前，中国正开始迈向第二个百年奋斗目标，到新中国成立100年时建成社会主义现代化国家。因此，“现代化”成了“十大窗口”最核心的关键词，需要浙江审视如何在下一步现代化竞争优势中脱颖而出、彰显示范。特别是习近平总书记强调浙江要率先突破发展的不充分不平衡的问题，在这方面发挥探索引领作用。

第三个维度是树立勇当国家治理体系和治理能力现代化省域实践的探路者的意识。中国特色社会主义制度的优越性如何彰显出来？实际上，需要展现的重要维度就是国家治理能力和能力体系现代化。对于浙江而言，更应在省域治理体系和治理能力现代化进程中争当探路者的角色，树立起探路者意识，为省域治理现代化贡献智慧。

二、“窗口意识”下的嘉兴地区基层治理实践探索

嘉兴市不断强化“网格连心、组团服务”规范化、常态化制度建设，实现资源在网格叠加、诉求在网格解决、任务在网格落

实、感情在网格升华。特别是在新冠肺炎疫情阻击战中，“微网格”发挥大作用，为打造“重要窗口”提供了嘉兴经验和样本。

（一）以党建引领，实现网格连心全覆盖

一是实现基层党组织全覆盖。嘉兴市将村（社）、工商业功能区进行网格划分，统一编码。新冠肺炎疫情期间，嘉兴市在原有4365个地理信息网格基础上，细化优化出92600个微网格，形成“镇（街道）—村（社区）—地理信息网格—微网格—户”的五级防控单元。夯实了党的基础，按照“支部建在连上”的原则，将党支部建在网格，强化基层党组织的队伍，建立战斗力强的支委班子，发挥基层党组织的战斗堡垒作用。

二是完善党员联户入网格制度。建立健全领导干部“四级包干制”制度，组织全市机关干部下沉一线。发挥“连心”“服务”效能机制，组织领导干部经常性走访联系网格中的困难户，践行党的群众路线。推动在职党员到居住地报到，规定每名党员联系网格内5至15户百姓群众。通过干部联系、党员联户，确保全市党员联系群众全覆盖。

三是力推群众在网格中凝聚。把基层党组织的触角延伸到全市的社会组织和团队，在网格中心户、楼道长、专职网格员、团队中发展和吸纳党员，提升基层党组织的号召力和凝聚力。

（二）以科技为支持，打造信息化智慧网格

一是上线“微嘉园”移动平台。传统的物理化收集处理社情民意的方式存在低效以及阻梗不畅的弊端。嘉兴市在新冠肺炎疫情前，重构互联互通的“熟人社区”，创新性推出“微嘉园”移动服务平台，集成服务居民群众、收集社情民意、化解矛盾纠纷三大功能，设置社区会客厅、网格议事会等模块，提升参与的获得感，激励参与的积极性，实现商议事务、参与政务、享受服务的无缝衔接，破解了社会治理“最后一公里”难题。

二是问题分级分类全处理。嘉兴市整合各部门信息资源，加快全市各部门（单位）公共服务业务系统与治理综合指挥服务系统的整合，并与省级平台“浙里办”“浙政钉”实现有效融合，推动治理“碎片化”向“集成化”转变。将AI技术深度运用到市治理综合指挥服务系统，提升了对全数据分析研判的智能化和高效精准化，有效甄别涉及社会重大风险的全数据信息。

三是构建群众“微事务”闭环。嘉兴市南湖区利用“七星阁”三维地理信息系统，将群众线上“报事”与网格中的党员和志愿服务力量进行精准匹配，就近就便派单，实时回应群众诉求。目前已有6.36万余名党员和1.14万余名专业服务力量在平台亮明身份，受理群众服务需求17.2万件，办结率99.5%，好评率99.92%。

（三）以破题为导向，统筹资源向网格下沉

一是行政资源向网格下沉。推动行政执法力量向基层下沉、统筹编制资源往基层倾斜。突出镇（街道）的统一指挥和统筹协调职责，深化落实“镇街吹哨、部门报到”机制，破解以往各职能部门各自为政，各行其是的困境，聚合资源和力量落在镇（街道）一级，以协同作战的模式应对基层治理的重大风险。坚持和深化机关单位联村（社区）入网格、驻村指导员、企业特派员等制度。

二是服务资源向网格下沉。统筹“两代表一委员”“三官三师”等服务资源，建立“网格连心、组团服务”志愿队，定期入网格开展为民服务，网格开展集成服务。抗疫期间，嘉兴市南湖区建立110支邻里守望志愿服务队，组织2179名志愿者入网格，为1272名居家隔离观察人员、691名孤寡老人提供买菜、买药、送餐、心理咨询等集成服务，为他们排忧解难，真正实现了情感在网格中升华。

三是社团资源向网格下沉。通过引育和孵化社会组织，扶持公益性服务项目，引导社会组织参加基层治理和为民办事，实现了社会组织、公民的自我管理、自我服务、自我教育，提升了治理的专业性，减少了行政资源的消耗，破解政府无底线的大包大揽，吃力不讨好的困局。

三、理解把握“网格连心、组团服务”价值

笔者认为，以“窗口意识”为研究视阈去理解把握“网格连心、组团服务”嘉兴实践的价值，可以梳理总结出有别于以往学界和政界关于“网格连心、组团服务”嘉兴实践的特殊价值意义。

（一）“八八战略”和习近平新时代中国特色社会主义思想在嘉兴的生动模范实践

一是“网格连心、组团服务”是在以“八八战略”为指引下久久为功的重大创新。“重要窗口”是“八八战略”指引下的更高要求和目标。以“窗口意识”去理解把握“网格连心、组团服务”，必然要追溯到2003年时任浙江省委书记习近平同志提出的“八八战略”，其蕴含的一个重要方面是“建立为民办实事长效机制，提高城乡居民生活水平，建设‘平安浙江’”，这也是浙江网格化工作的理论缘起和依据。因此，“网格连心、组团服务”作为浙江网格化工作的3.0版本是嘉兴市委在“八八战略”的指引下一以贯之探索“为民办实事长效机制”的重要创新举措。

二是“网格连心、组团服务”是习近平新时代中国特色社会主义思想模范践行。“十大窗口”中第一个窗口是“彰显习近平新时代中国特色社会主义思想真理力量的重要窗口”，本质上是体现浙江讲政治、举旗帜的窗口。习近平新时代中国特色社会主义思想意蕴丰富，集中体现为“十个明确”，其中一项就是明确了新时代我国社会的主要矛盾，提出必须坚持以人民为中心的发展思想。嘉兴市通过“网格连心、组团服务”的实践探索健全为民办实事长效机制、打造“党群干群关系最融洽”城市，符合“三地一窗口”中红船启航地的政治高地的形象和气质。

（二）国家治理体系和治理能力现代化省域实践探索的集成制度样本和绝佳方案

一是“网格连心、组团服务”解决了改革碎片化的问题。通过实现基层党组织全覆盖、完善党员联户入网格制度、上线“微嘉园”移动平台、问题分级分类全处理、统筹资源向网格下沉等一系列做法，避免以往“头疼医头脚疼医脚”的困境，运用系统性思维解决之前社会治理改革暴露出来的碎片化问题。

二是“网格连心、组团服务”是网格化治理的执行标杆。打造“重要窗口”意味着浙江要成为中国特色社会主义制度执行标杆。“网格连心、组团服务”作为网格化治理的3.0版本，通过摸索实践出台了一系列规范性文件和制度，形成了一套成熟的网格化治理方案，已经成为当前网格化治理的执行标杆。“网格连心、组团服务”为浙江打造中国特色社会主义制度执行标杆，在社会治理领域进行了前期探索实践。

三是“网格连心、组团服务”是社会治理的集成样本。“重要窗口”意味着浙江要将各地区的治理经验以制度化、法律化的形式，形成一揽子方案，成为具有集成样本意义的省域治理制度的样本。嘉兴的实践探索改变以往网格化工作组织口主抓和政法口主抓的局面。通过由市委主抓，统筹行政资源入网格、统筹服务资源入网格、统筹社会资源入网格，提供网格化治理的集成服务，体现了系统性、整体性和协调性，是当前社会治理的集成样本的绝佳方案。

（三）是“基层群众自治制度”这一国家基本政治制度在浙江的生动创新实践

一是健全充满活力的基层群众自治制度的创新之举。“网格连心、组团服务”的嘉兴实践破解了传统基层群众自治制度管理效能弱化、基层群众权利意识薄弱、积极性不高、基层群众自治组织与行政机构角色不协调等难题，是完善基层群众自治制度

的手段和路径的嘉兴方案，使得基层群众自治制度在新时代的浙江嘉兴彰显活力与生机。

二是发展社会主义民主政治的绝佳载体和有效路径。基层群众自治制度是中国共产党领导下的发展中国社会主义民主政治的重大工程。“网格连心、组团服务”从保障基层群众的自治权利出发，以基层党组织的领导为前提，统筹行政资源、社会资源和服务资源入网格，实现多元主体共治共享，转变了基层政府治理的思维和方法，以集成样本的方式促进了基层民主的制度化、规范化和程序化，畅通和拓宽了基层群众表达民意的渠道。

三是保证党组织在实现基层群众自治过程中的引领力。实现基层群众自治的前提是党的领导，保证党的组织力和引领力，而非部分地区由于过分强调群众自治，使党的战斗堡垒作用虚化弱化。“网格连心、组团服务”通过党组织全覆盖，党支部和党小组入网格，在保障基层群众自治的基础上，确保了党的坚强领导，破解了基层群众自治制度中容易出现的党的领导缺失的困局，实现了党的领导和群众自治两者的有机协调。

参考文献：

- [1] 习近平. 习近平谈治国理政（第2卷）[M]. 北京: 外文出版社, 2014.
- [2] 肖滨, 郁建兴. 国家治理研究[M]. 北京: 科学出版社, 2018.
- [3] 何显明. 从“八八战略”到“四个全面”战略布局[M]. 杭州: 浙江人民出版社, 2017.
- [4] 赵兴泉, 黄祖辉. 理念创新与创新浙江的研究与案例[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2012.