



“天网地网加人网” 社会治理再“升级”（下）

——吉林省长春市二道区创新社会治理记事

建立社会治理微信公众平台

二道区长青街道城建社区网格员于波在入户登记时，得知社区周大姐的父亲年满90周岁，于是于波向周大姐介绍了现在国家为90周岁以上老人每月发放200元高龄补贴的政策。于波通过手持终端登录智慧平台微政务系统，查询高龄补贴的办理流程以及需要准备的相关材料，告诉了周大姐，第二天周大姐顺利的办完高龄补贴特地来找于波表示感谢。周大姐说，平时也不太关注相关的政策，网格员主动为我们提供相关政策咨询解答，真是太感谢了，自己也关注了“二道区社会治理”微信公众号，以后想了解相关政策自己都可以在里面查询了，真是太方便了。

为方便群众的政策咨询，二道区建立了社会治理工作微信公众平台，将政务服务、网格服务面向全区居民开放，居民可以自助查询政府各项政务服务办事指南，查询水、电、气、热维修通知，居民还可以向所在网格员及时反馈诉求，为居民提供各项便民服务，参与网格化管理和快速反映问题开辟绿色通道。

启动“一门式”社区公共服务综合信息平台

居民张大姐是下岗再就业人员，因新工作单位需要证明是失业人员才能给缴纳保险，张大姐必须持“就业失业证”才能办理入职，这可难坏了张大姐，后听社区网格员介绍，张大姐只需要拿自己的户口本、身份证到街道办事窗口办理就可当时拿到证件，张大姐高兴坏了，办完了证件，张大姐说：“有了‘一门式’，办事快，效率高，不走冤枉路，不办冤枉事。”

在“地网”工程中，二道区还率先在东北地区启动社区公共服务综合信息平台，即“一门式”服务，在街、镇统一应用社区公共

事务综合信息平台，实行“前台一口受理、后台分工协同”的运行模式，为居民提供“一门服务、一口受理、一窗通办”的便捷政务服务。无论哪个社区事务受理服务中心，都是一处场所、一个机构、一套班子、一类软件、一种标准和一口受理，不仅方便居民群众办事，还能实现受理数据沉淀、工作量考核、数据统计、管理分析等功能，为各级政府有针对性地制定相关政策和民生提供科学依据。通过“一门式”改革，优化整合了部门职能、基础设施和人力资源，改进了服务方式，打通了联系服务群众“最后一百米”。原来每个街道的网络服务专线平均为5条，服务设备平均6—7套，现在都被整合为1个（套）；群众办一件事需要往返的次数从3—4次减少到1—2次；单件事务办理的平均时间从20分钟降低到8分钟。正式运行以来，全区接待服务群众超过36万人次，受理各项业务34万余人次，数据库沉淀居民个人信息80多万条，实现零投诉、零差错，群众满意率达99.5%。

建立数字城管系统

“地网”工程的又一个亮点是数字城管系统。二道区依托“3+X”模式智慧平台，建立数字城管系统，提高社会治理的城市管理能力。用信息化手段和移动通信技术手段处理、分析和管理所有城市部件和城管事件信息，并与长春市数字城管系统有机对接，通过数字化平台实现安监管理网络化，市容、环卫部件信息化、数据化以及视频会议等功能，建立了市、区两级平台统一接入、统一运行、资源共享的指挥调度体系，提高办公效率，加强处罚审批的流程规范和监管，减少人为因素影响。截至目前，数字城管系统通过平台分派处置事件6316件，通过系统视频监控及时发现解决事件2103件，其中在事件进行中及时发现处理纠正的1317件，有效

解决了违章占道经营、违法运输渣土、冬季清雪等问题。

围绕社会治理创新，二道区以“管理形成网、责任落到格、服务精细化”的理念，形成了具有二道特色、务实管用的网格化管理运行模式，提升了民生服务质量、综合治理能力和社会治理信息化水平……

三、“人网”工程，“网”出民心与幸福

在二道区的大街小巷、小区楼院活跃着一群人，他们有一个共同的名字——网格员。他们或排查安全隐患，或与居民热情攀谈记录所需所求，或协调解决民众路灯不亮、生活不便等实际问题。

二道区新苑社区网格员于春子在巡查时发现吴泽家园15栋3单元506室南侧窗户前有一个七八岁的男孩站着哭泣，十分危险，她马上将情况上报社区，并到506室居民家敲门吸引孩子的注意，得知孩子是因为独自在家中害怕才站在窗前哭泣，她一边安慰鼓励孩子，一边通过“二道人企房数据采集系统”查找孩子父母的联系方式，与孩子家长取得联系。在孩子家长赶回来时，她还在门外给孩子讲故事，孩子的家长感激地说：“非常感谢网格员，要不是咱们的网格员及时发现，孩子就危险了。当初网格员入户采集信息时我还不愿意配合，但最终还是登记了信息，否则网格员也没办法联系我，还要让孩子担惊受怕，以后社区有什么事我们都要支持配合。”

“现在有问题直接找网格管理员，方便！”居民郑大爷谈起网格员赞不绝口。原来，住在平房的郑大爷和其他几户邻居去年冬天家中突然停水了，因为他们的供水管道是和相邻养老院连在一起的，由于养老院关停，没有供暖，水管因为天气太冷已上冻，导致管道与其相连的10户人家没水喝，需要改管道才能解决问题，在网格员反复沟通协调下，终于为居民解决了喝水问题。

二道区万科社区网格员李晶在巡查中发现路边有占道经营现象，立即使用网格化管理系统拍照上传该事件，不到10分钟，城管中队人员即到现场进行处置。区市容局一名工作人员说：“通过网格化管理，对环境卫生清理力度进一步加大，尤其是对流动摊贩的管理上，以前执法时清理后再次返回的现象比较突出，通过网格员巡查，加大了我们执法和监管的力度。”

二道区苇子村村民任大爷的儿子结婚了，着急抱孙子的他想要给儿子儿媳办准生证，他拨通了村里网格员的电话，网格员一会儿就来到他家，拿出手持终端，在“微政务”系统里面查找准生证办理流程，他急忙催促儿子儿媳拿好证件抓紧去办。任大爷高兴地说：“以前有什么事都得往村委会跑，去问，现在有网格员就方便多了，打个电话网格员就到家，随时帮助解决问题和向上反映问题，网格员好！”

居住在东盛街道烟厂6栋1单元503室的高龄党员李栋是一名独居老人，丧偶多年，体弱多病，只有住的比较近的小女儿照顾起居生活。烟厂宿舍的网格员张亚芬自入户采集信息以来，便对这位老人留有深刻印象。她说：“看得出来，老大爷很通情理，对社区工作很支持配合，他还是位老党员，从前腿脚好的时候还能定期参加组织生活。”得知老人现状后，张亚芬默默做了重点记录，每逢节假日都要去家里看看，如果儿女不在家，她还帮助老人做做家务，打扫打扫卫生。国家对老年人有什么惠民政策，她怕老人行走不便，了解不及时，都想着主动上门告知。“十一”前，社区党总支到家里走访慰问，李大爷感动地说，“见到小张就像见了亲人一样，她什么事情都惦记着我！”

“感谢党、感谢政府、感谢社区、感谢网格员，心里想着我和孩子，能让我们感受到社会的温暖和关爱。”这是二道区凯利社区民乐小区居民张颖的真心话。丈夫离家出走后，她独自一人抚养和照料患有先天性脑瘫



社会治理指挥中心发现问题立即协调处理



“一门式”服务，让百姓办事更加便捷、高效、透明

的儿子。孩子今年10岁了，依然无法独自站立和行走。母子二人没有经济来源，每月只靠低保维持生活。民乐小区网格员宋若嘉和李艳丽在入户走访中得知她家的情况后，经常主动去帮助她，还发动社区网格员向张颖捐款捐物；每周到她家帮她打扫卫生、帮孩子换洗衣服；天好的时候还去帮张颖一起把孩子抬到楼下晒太阳，并时时开解鼓励她，帮助她重拾信心，战胜困难。

这只是网格员服务居民的一些普通事例。活跃在二道区各个角落的优秀的网格员，零距离提供优质精细服务，将“民心”网在了一起。

这支高素质队伍的建立得益于全区不断加强体制机制建设，建立和完善以高素质队伍、体制机制为保障的融合组织机构、治理队伍、依法治理等要素为一体的“人网”工程，提高社会治理体系的长效化、规范化水平。

加强社会治理组织机构建设，增强统领整合力度。成立了社会治理工作领导小组，负责全区社会治理工作的统筹、协调、指挥，根据专业项目明确部门责任，制定专项实施方案。各单位相应成立组织机构，主要领导牵头负责，分管领导主抓，配齐配强专职工作人员，创新开展工作。

加强社会治理体制机制建设，建立长效规范标准。制定科学、有效、可行的《二道区加强和创新社会治理实施方案》。完善区、街（镇）、各部门及各专项社会治理工作的机制，制定各单位社会治理工作实施意见和实施方案，科学、规范、严谨开展社会治理工作，并将社会治理工作纳入目标责任制管理，建立区、各部门（街镇）及各社会治理机构的工作机制，明晰工作任务、运行规范、监督机制、考核办法，做到有章可循、有据可查、奖惩分明。

加强社会治理队伍建设，提升能力素

质。整合现有人力资源，优化组合，明确了全区15个职能部门212名网格责任人，组建了职能部门网格责任人、街道社区网格工作人员、网格员和志愿楼栋长密切配合的社会治理工作队伍，强化业务培训和考核机制，提高综合能力素质。截至目前，共开展职能部门网格责任人培训2次，累计培训350人次；培训街道社区网格工作人员12次，累计200余人次；开展网格员专题培训、环保培训、统计培训共6次，累计2000余人次；培训楼栋长2次，累计1400余人次。加大宣传力度，有效利用社会资源，配齐配强楼栋长队伍，给予一定的政策支持。加强区、街（镇）社会治理工作领导小组建设，建立和完善相关规章制度。

加强综合执法体系建设，提高跨部门处理问题能力。遵循“五个突出”的要求，转变政府职能，改进管理方式，以属地（职能部门）为执法主体、联席会议制度为保障、相关部门配合为重点，推进跨部门、跨行业综合执法。扩大综合执法领域，向街（镇）基层延伸，清理整合行政执法职能、规范建设执法机构，理顺行政主管部门与综合执法部门的权责权限，落实“监管和执法”主体责任。

在创新社会治理的实践中，二道区以问题为牵引，以需求为导向，以务实管用为原则，以信息化为支撑，以网格化为载体，以社会化为基础，以法治化为保障，在改革中创新，在实践中完善，努力用新理念、新方式、新手段推动社会治理现代化，充分体现系统治理、依法治理、源头治理、综合施策的要求，群众安全感、幸福感以及对社会治理的参与率、满意率正逐年提升。

“天网地网加人网”，体现了“科技+人文”的威力，彰显了“党心+民心”的伟力。（李少军 仲崇富）



网格员积极协助交警维护交通秩序



“3+X”智慧平台让网格员服务更加精准细致