



网格员随时随地都发挥着“社区眼睛”的作用。(资料片)

人在网中走,事在格中办 “多网融合”的历下样本

本报通讯员 王玲涛

社区日常管理 实现“一掌通”

在名士豪庭第二社区居委会主任杨奎香的手机上,安装着“平安E通”APP,这是济南市政法系统的社会管理平台,安装一年来,她已经养成了随时随地经常打开使用的习惯。在这个系统上,社会治理功能齐全,不仅能接收到通知信息,社区有什么安全隐患,还在第一时间上传。与管理系统相对应的是,在名士二居,还有一名专职安全社工,她随时在社区里“巡逻”,除此之外社区还有20多名楼组长,也都是网格中的“网格员”,在社区治理中发挥着“社区眼睛”的作用,随时随地观察着社区的各项工作以及安全防范。

社区居委会工作人员成了历下区“网格”的中坚力量,在上班的路上,解放路街道后坡街社区专职副书记孙少萍也习惯把“平安E通”打开,查询待办事项,上传采集信息,随时把社区排查的矛盾、化解的方法在手机上记录登记在案。

记者在采访中了解到,历下区通过对社区网格的科学划分,使对居民的服务覆盖到户,实现了由粗放管理到精细服务的转变。同时,还将网格员的职能拓展,从社会治安治理功能延伸到各项居民服务,这也成为历下区社区治理的特色之一。

记者在千佛山街道办事处历山名郡社区调研了解到,该社区是一个典型的全面搭建现代化网格治理体系的社区样本,历山名郡社区被分为4个大网格7个微网格,建立了“街道网格化管理委员会—社区网格化管理工作站—社区网格长—社区微网格员—信息员”五级管理体系。历山名郡社区党委书记滕飞告诉记者,社区微治理的框架结构是:由居委会正式委员任社区网格长,居民志愿者和物业员工任网格管理员,党支部书记、楼长、社会组织负责人担任信息员,实现了社区网格管理从面到线、从线到点全方位、多层次的多元化格局。

网格化管理,是创新社会治理的一个重要手段,历下区以推进综治中心建设为先导,全面实施“条块结合、以块为主、网格划分、责任到人”的社区网格化管理,全面提升省会中心城区综合服务管理水平,在首善之区建立起“多网融合”的历下样本。



网格员们细心周到,为本社区的治安和环境做出了贡献。(资料片)

社区自建“天眼” 实现多网融合

记者采访中了解到,济南市的社区分为三种,一种是开放式小区,引入物业管理的同时完善了网格化管理。另一种是单位宿舍,管理相对规范。还有一种是商业开发小区,这种小区的特点在于有成熟的物业管理,通过物业和网格化管理,实现无死角无缝隙全覆盖。为了做好网格管理和雪亮工程,各街道办事处都以自建的形式,建立起全方位的系统服务平台,和历下区、济南市各平台相对接。

在甸柳街道办事处社会服务管理指挥中心,由街道投入200万元建成的综合服务指挥系统,发挥了“天眼”作用,这套集合了社区基础信息管理平台、社区管理与控制平台、三维地理信息虚拟现实系统三大功能合一的社会服务管理指挥平台,将辖区公共设施、道路交通、市容环境、房屋土地、施工管理、突发事件等情况,以及辖区楼宇入住情况全部纳入平台管理,通过功能联动实现社会管理的数据共享、科技创新、信息化服务的管理效果。

记者采访了解到,这套指挥系统对辖区内的200余处探头全部实现了连通,对主要路

段、重点场所实施全路段监控,对辖区内低洼易涝地带、校园周边、人员密集场所等形成了实时应急处置覆盖网络,确保在第一时间发现问题,第一时间到达现场处置。

依托“雪亮工程”,各街道把社区公共服务事项也纳入网格化管理服务体系。历下区不断织就社会治理、服务民生的大网格,探索建立社区网格与公安、信访、民政、人社、城管等部门间的联动协作机制,实现了“人在网中走,事在格中办”。手机上的“小区”网格员,在社区基本实现全域覆盖。记者了解到,这套系统对街道网格实现无缝覆盖,全力破解开放式小区管理难题依托系统管理,辖区老旧小区“脏、乱、差”的面貌得到彻底改善。

同样,历下区建新街道建立“和平易+”网格治理模式,自主研发了“益事通”手机APP服务系统,安装在每一位网格长的手机上,把辖区居民信息、网格信息、办事流程、服务进度等全部录入系统,网格员可以在居民家中现场服务并及时将服务进度上传,社区工作人员也能随时了解服务情况。

“多网融合”,对社会治理发挥越来越重要的作用,历下老城区大多是开放式小区,由于建成时间较早,功能配套相对落后,车辆管理混杂,排水设施易堵易坏,公共环境卫生

脏乱差成为这些小区的顽疾,这也成为创文明城难攻克的难关。正是通过各街道社区的网格化介入,对小区内停车、楼道广告、环境卫生进行专业“物业化”管理。大多开放式小区内增设监控、门禁等安全防护设施,规范车辆进出和停放,实行24小时安全监管,有效防止车辆乱停放,出入人员混杂、楼道广告回潮等多项顽疾。

“多网融合”的网格管理模式,在济南城市治理中的作用日益突出。在创文明城、拆违拆临、环保迎查、重大节点社会秩序保障等工作中发挥了积极作用,极大地加快了信息数据的完善进程,为辖区居民提供“覆盖到户”的服务。

网格化管理 让服务全面提升

“推进社区网格化服务管理,是加强基层管理、完善公共服务、建设和谐社区的需要,也是社区管理模式的重要转型。”历下区委政法委有关负责人表示,历下区科学区分制定了老城区、商业区、封闭式小区、开放式小区和东部新区五种类型片区的社区网格划分方法,实现了网格划分全覆盖。将以往多人共同管理的区域细化为个人负责的责任网格,把相对分散、孤立的综治、就业、优抚救助、医疗、教育、社会治安等个体信息进行综合汇总、梳理分析,使基层组织可以动态掌握、全面的了解到每户乃至每个居民个体的实际情况。

从运行实际效果来看,基层社会治理效能明显提升。辖区街道办事处利用视频监控指挥平台收集诉求信息,下达办理指令、反馈处理意见,提高了社会管理服务的扁平化水平。对群众反映的基础设施损坏、社区停车困难、民生问题办理等问题,利用视频监控实时图像传输功能,迅速予以确认并处理,提高了社会管理效率。居民社区利用视频监控加强治安防范,治安打防管控效能明显提升,2017年以来,辖区刑事立案案就同比下降12.4%。

多网融合变以往的被动式、人工化管理为现在的主动式、自动化防控,让城市公共服务效能明显提升。

多元调诉

平息矛盾在基层

本报通讯员 王玲涛

在区法院建立500平方米历下区诉调对接中心,设立调解室7个,速裁法庭3个;配备速裁法官2名,法官助理8名,常驻人民调解员5名。与历下区人民调解委员会、济南电视台“有话好好说”栏目人民调解委员会、济南市医患调解委员会、济南市保险业协会、济南市金融消费者权益保护协会、泉城公证处等6家单位签订了合作协议,积极吸纳人民调解组织和行业性、专业性调解组织入驻,把多种调解资源汇聚到多元化纠纷解决机制中来。

同时,结合矛盾纠纷化解和综治网格化管理工作机制,在部分街道试点开展建立多元化解矛盾纠纷工作站,在社区成立矛盾纠纷调解室,努力把矛盾纠纷化解在基层。通过一段时间的运行,历下区逐步实现了诉调对接工作纠纷化解多元化、对接程序规范化、流程管理精细化、调解队伍专业化,形成了人民调解、专业调解、行业调解和司法调解的纠纷诉前化解的多元格局。

诉前调解与多元判决具有同等的法律效力,但调解与诉讼相比优势明显。调解方便快捷,缩短时间;调解经济实惠,减少费用;调解自主选择调解员,更有利于体现当事人自己的意愿;更重要的是,有了矛盾纠纷,通过调解组织、专业协会做工作,握手言和,达成共识,避免了对簿公堂的尴尬,更加人性化,真正把“人民调解、司法确认”落到了实处,做到了人民群众的心坎上。诉调中心启动以来,案件分流作用明显,同时满足了当事人的多元化司法需求,实现了矛盾纠纷化解各方满意、社会满意、群众满意的良好社会效果。