

■ 关注“创新基层社会治理”(上)

## 如何从“小治安”向“大平安”、从群防群治向法治德治转变 “互联网+”激活社会治理“神经末梢”

本报记者 侯永锋

**摘要** 进入新时代，加强和创新社会治理也揭开历史新篇章。党的十九大报告明确提出，要打造共建共治共享的社会治理格局。

治国安邦，重在基层。社会治理的重点在基层，难点也在基层。

新形势下，社会治理从“小治安”向“大平安”转变，治理路径由群防群治向法治德治转变。加强和创新社会治理，基层如何发力？

大数据、物联网等信息技术的发展，为基层社会治理提供了必要的技术支持。在“互联网+”的时代背景下，如何提升社会治理的科学化、智能化、精细化水平？如何推进治理手段从传统方式向智慧治理转变？

请看本报调查——

**引子** 在大连市中山区采访，记者在“中山民情互连网”上看到市民李先生的一则留言：“我在网上提出学士街33号楼内污水横流、臭气熏天的问题，现在中山区相关部门已经受理，把楼前的下水道水井疏通了，也清理干净了，非常感谢！”

中山区委政法委副书记宋伯陶告诉记者，类似这些事关民生的投诉或生活诉求，在“中山民情互连网”，只需一个热线电话，或者在相关APP或微信公众平台上轻轻一点，立即有工作人员受理并分派到相关部门进行解决。

织好“一张网”，管好万千事。“中山民情互连网”只是中山区打造的“益治理”平台的分平台之一。

“益治理”平台的架构类似大写字母E，“三横一纵”。中山区委政法委综治科科长高峰解释说，“‘三横’指区级‘益治理’平台指挥中心、各街道和部门的分中心、依托路长及网格员工作站。‘一纵’就是通过网络及现代化技术，实现三级平台互联互通、协调联动、精细对接。”

据介绍，“益治理”平台承载着民心网、民意网、12345热线服务平台、智慧城市管等8个分平台的民意诉求办理工作，实现了资源整合合一，一平台通办。

面对“互联网+”时代社会共建共治共享的新形势，中山区打造的“益治理”平台，正是我省基层社会治理提升科学化、智能化、精细化水平的一个缩影。

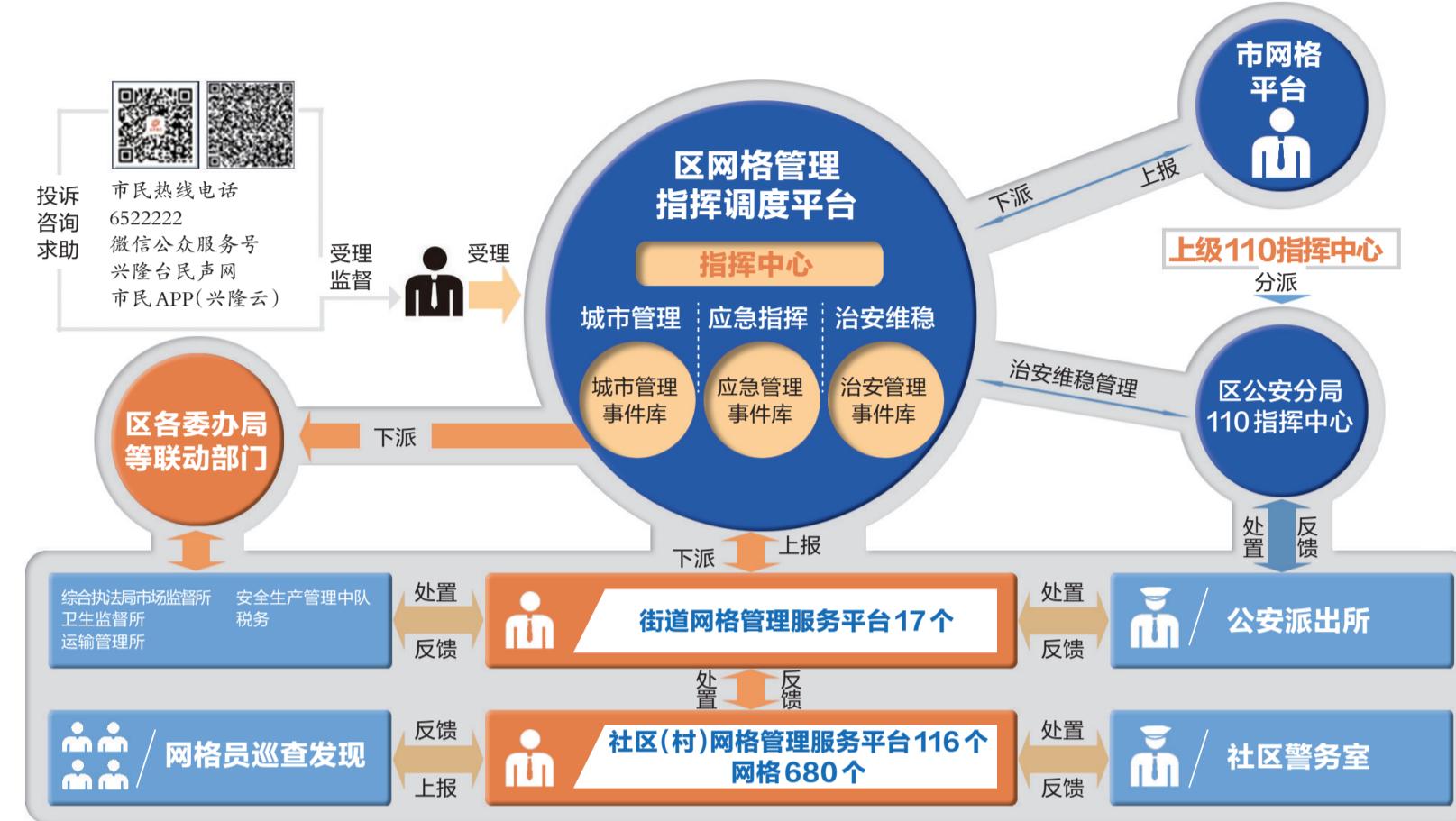
眼下，盘锦市城乡活跃着3000多名专职网格员。他们每天手持电子终端在网格内巡逻，及时把问题报送至网格管理中心，由中心迅速做出反应，群众生活中的大事小事都能够第一时间得到解决。

在沈阳市和平区西塔街道图们社区，居民借助矛盾纠纷视频联调网络系统及时与法官对话，网络视频调解成了“搬进社区的法庭”，起到了解决矛盾“润滑剂”和“终端机”的作用。通过网络视频联调系统，社区每年调处各类矛盾890起，解答法律咨询1200多人次。

“讲文明树新风”公益广告



带福回家



辽报制图 董昌秋

### 一切从实际出发，从群众需求出发 真正打通便民服务“最后一公里”

新形势下，推动单一治理向多方共同治理转变，由分工治理向多方协同治理转变，如何破题？

我省各地在具体实践中寻找答案：以网格化管理和综治信息平台为基础，围绕“互联网+”矛盾化解、公共安全、执法司法、公共服务、基层自治、网格管理等重点领域，在建设模式、应用模式和服务模式上积极探索，释放了“互联网+”在社会治理领域的新生动力。

4月19日，记者走进大连市中山区葵英街道青云林海社区，社区党总支副书记曲亚男介绍了“网格化社会管理与服务平台”，“我们将辖区2158户、75栋楼划分成10个网格，实行‘网中有格、格中有人、人人在格上、事在格中’的网格化管理模式。”

在青云林海社区，每个网格的网格长由社区专干担任，主要负责每天把网格内反映上来的问题收集、整理、分类，能解决的问题及时解决，解决不了的整理上报给社区或街道。网格长由楼长担任，每天排查收集上报楼院的民情诉求。

网格中的平安志愿者主要协助网格长随时对本楼院进行各种隐患排查、矛盾调解，真正让百姓顺心、顺气。曲亚男说：“治理一体化、服务一体化、共建一体化，全面提升平安社区、和谐楼院建设水平。”

宋伯陶告诉记者，目前，中山区9个街道划分239个网格，推行“1+

2+N”工作模式（一名网格员、两名辅警、N名平安志愿者），实现了从粗放式投入的“人海战术”到建立科学化、立体化防控体系的转变。

坚持以网格化服务管理为依托，盘锦市改革创新基层社会治理体制的探索和大连市中山区异曲同工。

4月24日，在盘锦市兴隆台区智慧城市运行管理中心，中心主任管凤秋介绍，在网格管理信息化平台建设的基础上，兴隆台区拓展建立了以“地上有格、中间有网、天上无云”的智慧城市运行管理平台。

目前，这一平台开通了便民服务手机客户端APP“兴隆云”“兴隆台民声热点”微信公众号、65222222民声热线和兴隆台民声网，为公众

提供咨询、求助和投诉等服务，畅通了公众参与的渠道，形成了网格管理内外结合、点、线、网全方位、全天候服务群众的新格局，实现了服务群众的“短、平、快”。搭建了区、街道、社区三级联动的基本构架和工作平台。

“网格员配备手持终端采集信息，信息通过平台流转，全程留痕，网格化管理实现了智能化，做到了发现问题‘零距离’、处置问题‘零时间’。”兴隆台区振兴街道办事处主任徐凯体会，“新格局下，以前没人管的现在管起来了，以前管不好的现在管好了，各种问题在网格员工作中被化解，居民的参与意识显著增强，满意度大幅提升。”

打通了便民服务“最后一公里”，增强了百姓的获得感。

在大连市中山区，智慧城市已经融入“益治理”平台。平台设置了案件上报、案件受理、案件展示统计考核相关界面。

更重要的是，所有整合资源的信息，数据都可以通过平台可视化分析决策模块一目了然。

据统计，今年以来，中山区共受理案件13870件，处置13385件，结案率达96.5%。

高峰告诉记者，可视化分析决策模块为领导的分析决策提供了充分有效的依据，实现了“人在网上考，事在格中办”，为社会治理制度体系提供了更完备、更稳定、更管用的“总钥匙”。

做好顶层设计，强化监督考核

### 走好线上线下 协同治理之路

“互联网+”时代的到来，深刻而广泛地改变着我们的生活。随着网络空间在线上快速拓展，大量原本存在于线下的社会服务、社会治理主体迅速转移到线上。社会治理模式正从单向管理转向双向互动，从线下转向线上线下融合。如何走好线上线下协同治理之路，成为摆在各级党委、政府面前的一道必答题。

对此，有关人士提出，改革创新社会治理结构和体制，加快网络基础设施建设至关重要，但更需要尽快升级的，是思想认识的软件更新，是管理方式的升级。

提升社会治理水平，一切都是为了群众利益。宋伯陶说，“设计为民服务项目，完善社会治理平台，党委、政府不但要加强顶层设计，舍得投入，配套管理、监督措施也要跟上。”

记者了解到，盘锦市创新治理机制，自强化社会治理的顶层设计起步。市委、市政府研究制定了《中共盘锦市委、市政府关于进一步创新社会治理加强基层建设的实施意见》，同时出台了《关于深化拓展网格化管理提升城市综合管理效能的实施意见》等重点改革领域配套文件，形成了创新社会治理，加强基层建设的“1+8”政策体系，推进管理重心下移，实现了基层有人干事、有权干事、有钱干事。

专业化的队伍才能提供专业化的服务，职业化管理才能打造高效管用的服务队伍。本着这一指导思想，盘锦市探索推行网格员职业化，给编制、给地位、给待遇，制定了网格员职业化服务管理办法和考核细则等系列措施制度，构建了乡镇街网格中心、村社区网格长、专职网格员、网格信息员四级管理体制，建立了一支稳定的网格化信息服务平台队伍。

4月24日，在盘锦市兴隆台区振兴街道研究院社区，正在巡查的专职网格员宋静告诉记者：“现在和过去不一样了，全部工作的中心都是第一时间解决、上传网格内群众提出的问题。收入和绩效挂钩，不上心怎么行？”

社会治理、营商环境、惠民服务等各项事务的有效办理，离不开完善的制度保障。大连市中山区的“益治理”平台开发了督考130模块，就是为了解决“最后一公里”的问题。

据介绍，“130”的含义就是1天内要对问题研究部署，3天内要向主管部门反馈完成或阶段性办理情况，所有事项都要跟踪到底、销号清零。

此外，

中山区有关部门还出台了《“益治理”工作考核办法及细则》《网格员工作制度及管理办法》，并且每半个月通报数据，数据和区绩效考核成绩挂钩。

“这样做，旨在实现标准化到规范化再到精细化的管理升级，确保事事有回音，件件有着落。”宋伯陶告诉记者。

网格管理服务中心，全部实现基层“一口受理、协同办理、一次办结”，切实增强了服务功能，真正实现了让老百姓不出村（社区）。

“多网合一”，盘锦市利用互联网扁平化、易沟通、迅速快捷的优势，通过手机APP、微信公众号等网格化工作手段，搭建服务平台，问题采集上报都通过平台流转，信息全程留痕，做到“件件有记录、事事有着落”。同时，进一步做实网格化管理的“公众参与、三级联动、应急指挥和绩效考核”功效，实现了“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”。

据不完全统计，盘锦市累计受理群众各类问题达152万件，真正

打通了便民服务“最后一公里”，增强了百姓的获得感。

在大连市中山区，智慧城市已经融入“益治理”平台。平台设置了案件上报、案件受理、案件展示统计考核相关界面。

更重要的是，所有整合资源的信息，数据都可以通过平台可视化分析决策模块一目了然。

据统计，今年以来，中山区共受理案件13870件，处置13385件，结案率达96.5%。

高峰告诉记者，可视化分析决策模块为领导的分析决策提供了充分有效的依据，实现了“人在网上考，事在格中办”，为社会治理制度体系提供了更完备、更稳定、更管用的“总钥匙”。

“这样做的目的，旨在实现标准化到规范化再到精细化的管理升级，确保事事有回音，件件有着落。”宋伯陶告诉记者。

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达

中国圆  
家家有福



中国网络电视台制 河北蔚县 王文林剪纸