

我国城市街道社会事务网格化管理研究

刘文静

摘要: 目前我国多个城市街道社会事务已逐步开始利用网格化进行管理, 这对街道的社会事务管理起到了一定的促进作用, 但随着网格化系统的运行, 一些问题也逐渐显现出来, 如问题的有效解决、网格员的积极性调动等, 本文对街道社会事务的网格化管理运行机制进行分析, 并提出针对显现出来的问题进行改善的建议。

关键词: 网格化管理; 社会事务; 街道

一、绪论

(一) 网格化管理定义

网格化管理是指依托统一的城市管理以及数字化的平台, 将城市管理辖区按照一定的标准划分成为单元网格, 通过对单元网格内的部件和事件的巡查, 建立一种监督和处置互相分离的形式。《十八届三中全会关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出, 要改进社会治理方式, 创新社会治理体制, 以网格化管理、社会化服务为方向, 健全基层综合服务管理平台。

(二) 网格化管理在社会事务上的应用

在我国, 网格化管理最早应用于军事、社会治安巡逻等领域, 而后发展到社区管理、市政设施管理、环境卫生管理和城市管理的其他各方面, 成为当前城市治理各领域较为热门的新型管理模式。近年来, 随着政府职能的转变, 城市各街道的服务功能的转化, 各街道社会服务部门的健全, 网格化管理也逐步应用于城市街道的社会事务上, 并对城市街道的社会服务提供了较好的促进作用, 加强了城市居民与街道的联系, 优化了政府的社会事务服务职能。

二、运行现状和特点

网格化管理的发展相对于以前计划经济时代和市场经济时代初期的城市管理方式有所改进, 首先, 它改变了政府的服务方式, 将过去被动应对城市发展问题的管理模式转变为主动发现问题并进行解决问题的模式; 第二, 它吸收了当前的科技发展, 使得管理手段数字化, 特别是在管理对象、过程和评价的数字化上, 保证管理的精确和高效; 第三, 网格化是更为科学的管理机制, 网格化管理不仅具有一整套规范统一的管理标准和流程, 并且在问题发现、立案、派遣和结案四个步骤形成一个完整的圆, 有效提升了管理的能力和水平。正是因此, 我们可以将过去传统、被动、定性和分散的管理, 转变为今天现代、主动、定量和系统的管理, 也即是运用数字化、信息化手段, 以将城市街道中的社区划分网格, 以事件为管理内容, 以处置单位为责任人, 通过城市网格化管理信息平台, 实现上下级联动、资源相互共享的一种社会事务管理模式。

目前, 我国大部分地区社会事务网格化管理采用“监督员发现问题——城市区级网格办——街道网格办(或社会事务办)——派发处理部门——街道网格办——反馈区级网格办——(监督员核查处理情况)——结案”一系列流程。

三、运行机制分析

(一) 存在问题

1、采集问题

目前, 因大部分区一级管理部门针对部门管辖业务大部分是通过指导基层政府(街道、乡镇)开展工作的, 执行层级主要由基层政府进行, 如此级下放, 因此在网格化管理网络中, 网格管理员主要由街道聘请的人员或社区人员担任, 而问题发现进入网格程序后, 最后的解决部门也往往是街道或社区, 造成网格管理员对辖区的问题发现表现出很大的消极性, 管理员问题发现得越多, 工作任务和考核压力就越大。

2、交叉区域问题

我国现在的城市管理, 社区大多由以前的村居或新建的小区组成, 新建的小区公共道路、空间留存较多, 条块也相对分明, 但一些老旧城区的社区, 古巷穿梭其中, 小巷绕来弯去, 有时一条道路或者一个小巷就有好几个社区交叉, 社区与社区之间道路较窄, 区域划分并不清楚。而为了方便管理, 现阶段我国大部分实施网格化管理的区域, 网格都是

以社区为单位进行划分, 对于交叉区域, 本身在日常管理中暴露出来的推诿扯皮, 责权部分的问题, 在进行网格化管理的时候, 并无法进行较好的解决, 而交叉区域, 也恰恰是各类问题出现较多的区域。

3、发现问题的有效解决

区级网格办收到问题后, 按辖区将问题派发到街道网格办, 街道网格办再将问题发给街道相应的部门或责任人处理, 但在实际中, 有相当的一部分问题并不是街道这一层面可以解决的, 一些社会事务是由区级有关部门, 甚至市级有关部门才能处理, 是作为基层部门的街道部门或科室无法处理或处理难度很大的, 无法使发现的问题得到及时的解决, 长期下去, 会使系统内各环节不断走向消极, 也就影响了网格系统的良性运行。

(二) 改进建议

1、在网格化系统建立时, 应当发挥起专业部门, 特别是市、区两级有关部门的作用, 由市一级牵头, 区一级协调监督和处理, 分别成立网格办, 作为受理问题的主体, 网格管理员应由市、区两级进行管理, 才能最大限度的发现问题, 避免问题发现和解决问题属于同一机构而消极应付, 街道和社区作为大部分问题的解决主体, 充分发挥日常与居民较为密切, 对辖区情况较为熟悉的特点, 对问题进行解决, 而市、区两级部门也可根据自己的工作内容, 对自己职责范围内的问题进行解决。

2、设立举报平台, 鼓励居民采集发送, 利用现阶段的科技手段, 如微博、微信等, 建立网格化管理服务平台, 居民可通过电话、微信、微博等方式将发现的影响居民日常生活的问题发送到服务平台, 进入网格化系统, 并及时回复居民, 方便跟踪问题处理结果, 引导居民反应自己遇到的社会事务问题, 对信息的采集加以补充。

3、建立交叉区域协调机制。遇到区域交叉、责任不明的问题, 由上一级网格办, 如区、市级, 对交叉的各个责任主体进行协调, 促进问题的及时解决。

四、结论

随着城市社会事务管理的不断细化, 网格化管理有其自身的优势, 将越来越成为城市管理的主流, 在我国的行政管理体制中, 政府需要在网格化管理中发挥决定性的主导作用, 承担着网格化管理运行的发起、组织、规划和扶持等多重任务, 并投入人力、物力和财力给予支撑, 成立专门的机构和组织来负责网格化管理的具体运行, 同时为了使网格化管理模式更好地为城市社会事务管理服务, 在运行中, 应在部件的收集、参与主体的积极性调动和交叉区域问题的解决上多下功夫, 以确保网格化管理平台的良好运行。(作者单位: 华侨大学)

参考文献:

- [1] 董亚娟, 赵燕君. 城市社区网格化管理的法治化研究 [J]. 法制博览. 2015 (08)
- [2] 乔延君, 路国华. 城市网格化综合管理机构的职能定位与统筹治理——以上海街镇的组建实践为例 [J]. 城管天地. 2014
- [3] 黄怡. 川沙新镇网格化管理运行机制研究 [J]. 管理观察. 2015 (07)

作者简介: 刘文静 (1985 -), 男, 汉, 福建安溪人, 研究生在读, 华侨大学, 公共管理。