



数字城管中心

一个点,几条线,点线相接,经纬分明,便可织就一张精巧的网。

把城区划分为若干网格,做到定格、定人、定责,分别建立功能齐全、相对独立的管理服务体系,实现社区管理工作的全覆盖。

这就是自8月1日起,我市实施的网格化管理,把城区街道办事处划分为若干个单元网格,对网格范围内的市容市貌、环境卫生、便民服务、社会管理、“两违”建筑等问题,实行“全覆盖、全天候、无缝隙”管理。让每一个地方都有人管理,每一户人家都有人服务。让管理越来越精细,服务越来越主动,思路越来越系统,职责越来越明晰……

如今,我市已完成网格划分并制成网格图,按照300-500户,1000-1500人的原则将城区划分为200个网格,其中煤山街道为123个网格,风穴路街道为32个网格,洗耳河街道为19个网格,钟楼街道为26个网格。

这正是:人在格中走,事在格中办,情在格中系,和谐不出格。

小网格“网”尽大民生

——汝州市网格化管理工作综述

文/图 融媒体中心记者 李晓伟 通讯员 王志强

1 “网”情深 织就“幸福网”

一个小小的井盖,关乎管理者的责任心,考验着一个城市的管理水平。为了不让破损井盖变成“吃人井盖”,市数字城管信息采集员在大街小巷巡查得更为细致,一旦发现井盖破损、移位、沉降、缺失等问题,第一时间上报至数字化城市管理监督指挥中心受理平台,致力于当天发现当天解决,将井盖给市民带来的安全隐患降到最低。

一直以来,市网格化管理中的数字化城管作为城市管理的“先行军”,充分利用散布于城市各个角落的城市“侦察兵”——信息采集员。这支“隐形”队伍,从岗前培训开始就着手打造一支能吃苦、能担当、讲奉献的特殊集体。他们内强素质,外树形象,每天风雨无阻地奔波在城市的大街小巷,用眼睛去发现问题,督促专业部门及时处置问题,默默地呵护着我们的家园。

今年5月份,信息采集员在日常巡查中发现,朝阳路与宏翔大道交叉口向东约450米路北的雨水井盖移位,来往人员和车辆较多,存在很大安全隐患。数字城管中心立案、派遣后,处置单位快速响应,问题得到及时处置。

宏翔大道与望城路交叉口向北约20米路东人行道上通信井盖移位,存在安全隐患。信息采集员立即通过城管通上报到数字城管系统平台,由数字城管中心派遣到相应责任单位处置,问题从发现到处

理完毕,用时不到2小时。

云禅大道与广成东路交叉口向南约140米路东大道上雨水篦子破损,存在很大安全隐患,数字城管中心派遣到相应责任单位后,处置单位快速响应,在规定时间内把问题解决。

今年初,中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见》,《意见》指出要整合基层网格管理和指挥平台,将上级部门在基层设置的多个网格整合为一个综合网格,依托村(社区)合理划分基本网格单元,统筹网格内党的建设、社会保障、综合治理、应急管理、社会救助等工作,实现“多网合一”。

在创新社会治理体制的大背景下,北京东城区、湖北荆门、江苏徐州、郑州金水区等地依托数字化城管系统先后开展了网格化社会管理工作并取得了一定的成效。

我市网格化管理也借此契机在本市建成并良好运行的数字化城管系统的基础上开展起来,网格化社会管理建设以煤山街道、风穴路街道、洗耳河街道、钟楼街道所辖市区面积为基础进行网格划分,以力量整合为依托,以平台建设为载体,以制度建设为重点,以组织领导为保障。努力建立“条块融合、职责明晰、联动负责、逐级问责”“低成本、高效率、可持续”的基层社会管理运行新体系。

2 文深网密 “网”尽百姓事

“早上出门的时候,街口还是污水横流,积水可深了,人往人非常不方便,没想到下午就可恢复如初了。”8月10日,家住富民一街的张先生谈及家门前的污水坑已经被及时处理,感慨地说:“这么热的伏天,他们中午顶着大太阳在路口疏通污水管道,工作真是认真负责,12319城市管理热线真管用。”

事情的经过还要从数字化城管中心当天早上9点多接到的一通12319热线电话说起。

当天,数字城管中心12319热线接到市民投诉,反映广成西路与富民一街交叉口向南约2米路东,排水管道堵塞,污水外溢。经数字城管信息采集员现场核实确认后,数字城管中心立案,并将案件派遣至相关责任单位处置。

该案件在上午9点25分立案,因涉及的责任单位较多,经过多方沟通、协调,当日上午11点,数字城管中心指挥派遣科工作人员协调相关责任单位来到问题地点,经专业部门现场检测排水管道排水情况,并走访周边群众,分析发现,主要原因系排水管道里泥沙淤积和

油污沉积所致,虽暂不影响主排水,但由于主干道广成西路向南进入富民一街段的排水管道堵塞严重,造成污水外流。通过勘测确认排水管道堵塞部分后,市政工作人员及时安排施工人员加班加点,运用机械设备对该段排水管道淤泥及油污进行吸污处理,疏通管道,截至下午1点左右,外溢污水已清理完毕,该段排水管道也已恢复正常。

网格化社会管理具有一整套规范统一的管理标准和流程,将过去被动应对问题转变为主动发现问题和解决问题,开启了城市管理人员有责的模式;实现了对城市所有发生的事件,任何人都可以进行上报,并有相关职能部门来处理;填补了城市管理系统只能从领导分配任务而不能有基层人员主动发现上报任务的空白,实现了城市事件处理模式的互补。

小到家长里短、邻里纠纷,大到民生改善、百姓福祉,老百姓所有关心的事,在市委、市政府精心编织的这张网上,都将面面俱到,一网打尽。

这对于老百姓来说,不出家门就能解决问题,是何等的方便。

3

“网”情深 尽显大神通

如今在我市,凡是涉及与市民生活利益相关的各种市政设施、园林绿化、环境卫生、夜景亮化、广告牌匾、供水排水、公共交通、城市防汛、城管综合执法等民生问题,都会纳入网格化管理的“天眼”之内,得到及时采集上报,按运行程序进行妥善解决和处理。

对此,广大市民称道说:“数字城管”火眼金睛,服务民生大神通。”

为进一步发挥数字城管平台科学、规范、高效运行,充分发挥平台作用,促进城市管理精细化、长效化、智能化水平全面提升,市数字城管中心结合我市工作实际,依照国家有关法律、法规和标准,制定完善2018年《数字化城市管理部件事件立案结案规范》,制作《汝州市数字化城市管理监督指挥中心案件移交单》,进一步明确了案件派遣流程及追责办法,做到有理有据,有章可依,确保案件派遣精准、办理高效。同时制定了案件审批程序,明确了案件回退审批程序、案件延期审批程序、案件缓办(挂账)审批程序、简易程序四类案件的审批流程,大大提高了案件处置流程的规范化、精细化,有效避免案件流转不畅等问题。自实施案件审批程序9个月以来,共受理34个处置单位的案件申请2300多件,坚持每天网上审批,每周五提交纸质申请表,并根据回退案件进行收集、汇总、存档、分析,使每一起案件都能精准、及时派遣,及时解决百姓身边的难题。

依据市委、市政府相关指示精神,市城管局在数字化城市管理监督指挥体系上以利民、惠民、便民为宗旨,整合资源、分类推进,积极推进职责明确、管理精细、服务有效的网格社会管理体系建设。目前,网格化社会管理工作的建设情况如下:

按照“任务相当、方便管理、界定清晰、责权明确”的原则,我市以街道为基本单元划分三级网格,实行“定人、定岗、定责、定奖惩”,将网格管理责任明晰量化到具体人员,形成“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的管理网格。一级网格为办事处层面,二级网格为居委会层面,三级网格为网格员层面。目前,已完成网格划分并制成网格图。

一级网格主要负责行政事务办理、综合协调等日常工作,确保网格化管理工作的正常运转,主要包括:市场监管方面、社会管理方面、公共服务方面。

二级网格主要包括:受理居民群众投诉、表格登记、证件办理等日常工作;受理三级网格上报的疑难问题,并在二级网格职权范围内予以协调解决,对于超出职权范围且无力解决的,及时向一级网格受理中心上报;加强与职能部门、街道科室的沟通联

5

息平台,建设社管通子系统、基础党员管理子系统、实有人口服务子系统、社情民意子系统、矛盾纠纷处置子系统、特殊人群服务管理子系统、困难群众子系统等。

依据城市管理网格化责任体系,按照一切绕着基层转、绕着群众转、绕着问题转的工作目标,制定出台绩效考核奖惩、督查、责任追究等各项工作制度,努力形成基层社会管理工作的长效机制,促进各项工作的扎实落实。

网格管理服务队伍按照一个网格一支管理团队的原则进行组建。单元网格管理队伍由网格指导员(一级网格:乡、镇、街道)、网格负责人(二级网格:村、社区居委会)、网格管理员(三级网格)组成。其中,网格指导员由街道中层干部担任,实行“一格一员”;网格负责人由社区书记、主任担任,实行“一员多格”;网格管理员实

根据一年来案件派遣情况,指挥派遣科对34个处置单位案件延期率高、挂账率高、回退率高的案件逐一进行分析,制定解决方案。对处置单位反复回退的案件列为特殊案件,专门进行研究分析,查找原因,制定对策。根据我市实际及日常工作经验,制作了《汝州市数字化城市管理监督指挥中心案件移交单》,该移交单一式两份,经核实回退的案件确实是派遣员在派遣过程中出现的错误,数字化城管指挥派遣科填写案件移交单,将问题意见及科室意见填写完整后交由绩效考核科进行追责,从根本上解决案件反复回退、反复派遣的问题,降低案件派遣错误率,确保每一起案件都能精准派遣。

“网”三级 网格全覆盖

系,对三级网格开展情况进行监督指导,协调处理有关问题;做好网格内各类数据、台账的汇总、上报和档案的整理与管理工作,并做好网格内相关信息的上报;设立三级网格与执法人员之间的联络员岗位,做好信息联络沟通;每周召开一次三级网格负责人和市直单位联系社区人员工作例会,分析研究有关问题,适时组织开展联合执法活动,解决疑难问题;每天将本级网格内的工作开展情况记入《网格化管理工作日志》。

三级网格主要职责:全面负责网格片区内市场监管、社会管理、公共服务三大类信息资源的收集、整理与上报工作,全面掌握辖区内政治、经济、文化、社会等各项活动情况,对片区内的“人、地、物、情、事、组织”做到底数清、情况明、了如指掌。牢固树立全心全意为社区服务、为居民服务的思想,负责本网格内的党建、治安矛盾排查、纠纷调解、城市卫生、安全生产、社会保障、计划生育、人口情况和经济、文化、体育、精神文明创建、民生民计等各项日常工作。严格执行日巡查、日走访制度,每天确保到所在网格巡查1次,掌握网格动态,了解网格内

各单位及居民需求。及时做好网格内居民各项服务管理工作,关注弱势群体和困难群体,充分发挥网格内党员、楼栋长、居民骨干的积极作用,引导他们主动配合网格管理人员开展工作。对发现的问题进行调查了解和解决,属于职权范围内的,第一时间处理化解,超出职权范围且无能力解决的,及时向上级网络反映,同时做好监督执法、协助执法、宣传教育、整改确认、情况反馈等工作,促进问题有效解决。对科室、社区、市直单位联系人员、上级交办或其他途径发现的问题,及时赶到现场了解情况,并做好化解、处理、协助执法等工作,确保有关问题及时解决。组织网格内居民群众开展各种有益文明、健康的群众文化活动。及时有效地宣传身边的好人好事,树立良好风气,及时总结工作经验,不断扩大网格化管理的影响力,每天将网格片区内的巡查、走访情况建立网格化管理台账,记入《网格化管理工作日志》,同时录入信息平台。

我市实行分级筑网,合理划分网格,做到边界明确、不遗漏、不交叉。合理划分,分级筑网,筑牢了网格化管理体系。

情系网格 和谐不出格

行“一格一管理员+N协管员”,网络管理员由乡、镇、街道工作人员担任,协管员由小组长、楼院长、治安员或由退休职工、社区热心人士、志愿者等担任。

“条块融合、职责明晰、联动负责、逐级问责”“低成本、高效率、可持续”的基层工作新机制,形成“管理+服务+自治”“贴近群众、服务群众、协同共事、共建共享”……

一张网撑开一个新格局。网格化管理服务使我市社会管理服务从主要依靠“人海战术”走向依靠科技手段,从“条块”分割走向资源整合,从粗放走向精细。我市正利用这张网格化管理服务之网,助力山水宜居绿城建设,提升市民福祉,共建美好家园。