



新华社  
XINHUA NEWS AGENCY

新华  
通讯  
社

# 政务智库报告

2020年1月19日 第287期

## 统筹多方资源 推动社会治理“全响应” ——鄂尔多斯达拉特旗网格化社会治理经验解析

党的十九大报告提出，打造共建共治共享的社会治理格局。强调提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。新华社经济分析师对鄂尔多斯达拉特旗工业街道网格化社会治理运行机制进行调研时了解到，近年来工业街道在探索网格化社会治理实践中，注重统筹力量资源，实现治理手段一体联动，构建了网格化社会治理“全响应”机制。其经验在于聚合了现有信息应用系统，搭建了统一的网格化联动指挥调度平台；融合了原有的综合治理网格，形成统一的处置任务责任清单；整合了公安、综合执法、市场监管等多个职能部门的管理力量，并推进社会服务管理力量全面下沉，从而实现社会治理更加主动、高效，有效解决了社会治理中的诸多顽疾。



中国经济信息社  
CHINA ECONOMIC INFORMATION SERVICE

## 目 录

一、“小网格”带来社会治理“大变化” .....	2
二、统筹多方资源 推动社会治理“全响应” .....	5
（一）聚合信息资源 搭建统一指挥调度平台 .....	5
（二）融合原有网格 建立统一任务责任清单 .....	6
（三）整合服务力量 推动人员全部下沉网格 .....	6
三、工业街道试点对鄂尔多斯社会治理的启示 .....	7
（一）强化党建引领 确保治理体系高效运行 .....	7
（二）科学划格建网 实现治理网格全域覆盖 .....	8
（三）协同参与共治 实现事件处置闭环流转 .....	9
（四）强化综合服务 推行“网格化+X”模式 .....	9

# 统筹多方资源 推动社会治理“全响应”

## ——鄂尔多斯达拉特旗网格化社会治理经验解析

党的十九大报告提出，打造共建共治共享的社会治理格局。加强社会治理制度建设，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。对于如何推动社会治理创新发展，各地进行了积极探索，如一些地区通过构建网格化社会治理机制，为辖区内的居民提供主动、高效、有针对性的服务，从而提高公共管理、综合服务的效率。

日前，新华社经济分析师对鄂尔多斯达拉特旗工业街道网格化社会治理运行机制进行调研时了解到，近年来，工业街道在探索网格化社会治理实践中，注重统筹力量资源，实现治理手段一体联动，构建了网格化社会治理“全响应”机制。

新华社经济分析师认为，其经验在于聚合了现有信息应用系统，搭建了统一的网格化联动指挥调度平台；融合了原有的综合治理网格，形成统一的处置任务责任清单；整合了公安、综合执法、市场监管等多个职能部门的管理力量，并推进社会服务管理力量全面下沉，从而实现社会治理更加主动、高效，有效解决了社会治理中的诸多顽疾。

## 一、“小网格”带来社会治理“大变化”

9月26日，网格员高丽美在网格内走访时，发现北大社区对面平房有违章建筑，随即通过手机终端拍照并于11时4分上传指挥中心，中心很快将事件分发给城管部门，提示进行拆除。城管部门签收任务后迅速到达现场进行拆除，处理完毕后拍照并于11时51分上传系统，整个事件从发现到完结备案，历时不到50分钟。

10月29日，网格员吴秀花在巡查过程中发现树林召中心卫生院西巷公厕墙体破裂，存在安全隐患，随即拍照并上传指挥中心，中心根据责任清单，将此问题分发到公共事业综合保障中心，公共事业保障中心接收到问题后，立即安排人员对危厕进行了拆除，并设置了新的公共厕所。网格员对处理结果进行最后核实，核实完后反馈给反映人，并给予服务评价。

走访，发现问题，核实，拍照上传，解决问题，核查结案，这是达拉特旗工业街道网格员每天的日常工作，而使问题能够快速发现并解决的，则源自工业街道积极推动的网格化社会治理模式。

2018年以来，达拉特旗提出党建引领社会治理“3+X”网格化服务工作，工业街道作为试点率先推行，积极探索网格化社会治理新实践，依托统一的城市管理数字化平台，将管理辖区按一定的标准划分成单元网格，通过加强对单元格

中部件和事件的巡查，建立起监督和处置相分离的主动发现、及时处置的管理模式，重点聚焦基层社会治理风险隐患处理难、源头信息采集难、公共服务办事难等问题，提升城市精细化治理水平。

“以前受困于城市管理分工过细，群众反映上来问题后，我们有时候也不知道该向哪个部门反馈！”工业街道兴盛园社区党支部书记靳苗表示，试点以来，目前已有公安、综合执法等 39 个职能部门纳入到网格化管理体系中，在网格化平台的统一调度指挥下展开工作，各部门职责明确同时联动处置，治理能力和效率得到大幅提升。

与此同时，工业街道制定了详细的社会治理处置任务责任清单（部件类 33 项、事件类 112 项），涉及公共设施、道路交通、市容环境、施工管理、医疗卫生、突发事件、小区管理等多个领域，与老百姓生活息息相关的事件基本都能涵盖。

工业街道党工委副书记吕胜英表示，一般性的事件如路灯损坏、垃圾污染等，会第一时间就在网格内得到解决，一些疑难复杂问题不能立即解决的，网格员会一级一级向上反映，直到旗委、旗政府。

“我们会安排专人进行跟踪处理，直到问题完全解决，整个流程会有详细的记录，”吕胜英说，通过整合多方资源和力量，实现事件处置“闭环”流转，形成了“多元主体参

与、多层协商共谋、多方联动共推”的共建共享新模式。

注重发挥和运用互联网思维是工业街道网格化社会治理模式的突出特点。工业街道自主开发了一款“综合信息采集和便民服务”APP，网格员的工作清单、任务清单和工作状态都一目了然。同时，网格员只要点开手机终端动动手指，就能上报问题，后台会把问题派发到相关职能部门，处理后再向网格员反馈，形成点对点的快速处置闭环圈。

在位于兴盛园社区二楼的工业街道网格化联动指挥调度中心，工作人员就网格员上报事件的整个处理流程进行了演示。在调度中心的大屏幕上不时闪过高空摄像头随时摄取的画面、网格员上报事件及正在处理情况和各监控点传来的实时画面，工业街道辖区发生的各种问题在这里进行储存、分析、研判、派单、处理。

吕胜英表示，试点以来，工业街道社会治理体系不断健全，治理能力不断提升，实现了“单向管理”到“多元治理”、“条块分割”到“共融共治”、“被动响应”到“主动预见”的转变，辐射带动全旗形成有效的社会治理、良好的社会秩序，使居民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障。

据悉，2019年以来，网格员共上报各类事件314件，处置率达90%以上，入户走访36827人次，发现并征集居民诉求318余件，帮助群众解决实际困难244余件。

## 二、统筹多方资源 推动社会治理“全响应”

工业街道在推行网格化社会治理的实践中，创新推行了“43321”“全响应”机制。即整合智慧党建平台网、综合信息平台网、社会综合治理平台网、便民服务平台网4网合一到网格化联动指挥调度平台，厘清了党建责任清单、综合治理责任清单、便民服务责任清单3份清单，建立了工作机制、考核机制、监督机制3项机制，设置了AB岗全科社区、全科专职网格员2个全科，构建起采集上报、核实立案、指挥派遣、处理反馈、核查结案、考核评价1个“六步闭环”工作流程。

新华社经济分析师认为，“43321”“全响应”治理机制能够有效运行，关键在于统筹整合了多方资源和力量，推动社会治理服务能力形成整体合力，从而提升基层社会治理效率和水平。

### （一）聚合信息资源 搭建统一指挥调度平台

智能化信息平台是网格化社会治理的重要载体，工业街道通过整合联动各部门的信息应用系统，开发建设了社会治理网格化联动指挥调度平台，建立了社会治理“全响应”网格联动指挥调度中心、分析研判中心，建成了全旗首家高空视频监控平台，接入辖区视频监控信号309路，实现了对辖区内视频监控全域覆盖。通过航拍辖区全貌，为安全生产、棚改等提供决策一手资料。

平台建立了统一的信息数据采集标准和通道，有效推动部门联动，进一步整合地区信息资源，节约行政成本，提高工作效率，在人口信息日常管理，重大事件突发应急，民生诉求响应、化解，以及为居民提供全程化、精细化服务等多个方面发挥重要作用，实现了协同办公、网上流转、信息共享、实时监察等功能，全面提升了社会治理信息化水平。

### **（二）融合原有网格 建立统一任务责任清单**

工业街道将原有综合治理网格进行融合，形成统一的 28 个网格，及时将人、地、物、事、组织等基本要素信息和社会治理处置任务责任清单（部件类 33 项、事件类 112 项）等全部纳入工作网格之中，推动了多部门数据实时共享，打破“信息孤岛”，完成了社会治理的力量整合、资源聚合和工作融合，做到了实时监控，全程治理。

### **（三）整合服务力量 推动人员全部下沉网格**

突出网格建设的全科效应，打破部门条线分工，全面推进社会服务管理力量下沉。将公安、综合执法、市场监管等涉及基层社会治理的 39 个职能部门统一纳入到二级网格，将 2 名包街道县级领导、8 名包社区街道领导、36 名社区工作人员、104 名网格信息员、39 个职能部门下派 86 名工作人员与街道 11 名工作人员力量全部下沉到网格，把服务触角延伸到每家每户，实现服务群众全覆盖。

同时，将具有指挥调度功能的系统、人员、设备全部整



合到社会治理网格联动指挥中心，各职能部门在网格化平台的统一调度指挥下，加强对事件的联动处置。完成了公安、环保、消防、城管、市场监管等专业执法管理力量和应急处置力量实名下沉网格，实现定人、定格、定责，格格联动、联合执法。

通过推行“43321”社会治理网格化“全响应”模式，工业街道走出了一条精细化管理、信息化支撑、智能化服务的新路子，初步形成了“社区有网、网中有格、格中有员、员员有责”的网格化社会治理体系，有效提升了社会治理水平。

### 三、工业街道试点对鄂尔多斯社会治理的启示

工业街道作为试点，在探索和实践中已经形成了较为成熟的管理模式，对于达拉特旗甚至鄂尔多斯下一步开展相关工作提供了可复制可借鉴的经验，新华社经济分析师认为，以下共性做法值得思考：

#### （一）强化党建引领 确保治理体系高效运行

工业街道在实践中，始终强调充分发挥党组织在基层社会治理中的战斗堡垒作用，坚持将党组织建在网格上，党员全部下沉到网格责任区。健全和完善了“一个网格+1个党小组（党员联盟）”模式，把党员选派到网格节点，联系群众、服务居民。

通过强化党建引领，街道目前形成了“把支部建在网格、把党员沉到网格、把管理服务融入网格”的基层社会治理新格局。这有助于在网格内第一时间感知防范社会风险、第一时间发现处置矛盾问题、第一时间了解响应群众需求，积极开展群众性主题教育活动，筑起基层社会治理第一道防线。

为确保治理体系高效运行，街道制定下发了《达拉特旗工业街道基层社会治理“3+X”网格化（试点）实施方案》，印发了网格工作人员职责、网格服务管理工作机制、网格员工作责任清单、网格信息员日常巡查清单和处置任务责任清单、网格指导员考核管理制度、网格信息员工作绩效考核奖励实施办法等系列配套文件和措施办法，形成1+N的政策制度体系。

## （二）科学划格建网 实现治理网格全域覆盖

科学划分网格是网格化社会治理工作顺利推进的基础，工业街道根据当地实际，将街道划分为三级网格，构建起覆盖全域的社会治理“一张网”。按照人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效的原则，辖区范围内街道级划分为一级网格1个、社区划分为二级网格共4个、三级网格28个（按照200户以上的居民小区和300户左右的平房区划分三级网格的原则），实现了全域覆盖。

按照社会治理网格的组织需要，选齐配强各级网格员队伍，由包联县级领导担任一级网格督导员，街道党工委书记

担任一级网格长；包联社区科级领导担任二级网格督导员，部门下沉干部担任二级网格指导员，社区支部书记担任二级网格长；社区下派干部担任三级网格专员，并按照每 100 户左右居民中选派 1 名有志于社区公益事业的居民代表担任网格信息员，做到网格员纵向到底、横向到边的组织格局。

### （三）协同参与共治 实现事件处置闭环流转

“43321”社会治理网格化“全响应”模式能够有效运行的关键点在于通过统筹力量资源，构建了上下级之间、职能部门之间的协同办公机制，改变了以往单一部门办理、各方推诿扯皮的现象；有效统筹网格内、网格间各类人力资源、信息资源和管理服务资源，形成联系和服务群众的合力，改变了以往街道社区行政资源分散、力量薄弱、手段单一等问题，最终形成了“多网合一、条块联动、横向到边、纵向到底”的全要素网格化服务管理体系。

同时，通过建立完善采集上报—核实立案—指挥派遣—处理反馈—核查结案—考核评价等全流程的工作机制，形成了完备的工作流程“闭环”，实现了基层问题和诉求“自下而上”及时准确高效地传递、掌握、处置，使社会治理关口前移。

### （四）强化综合服务 推行“网格化+X”模式

一是推行网格化+居民自治。推行“民情问需会”“四方共议”（社区党支部、社区居委会、业主委员会、物业公

司)等民主议事机制,着力解决基层社会治理中出现的苗头性倾向性问题。在党支部领导下,广泛开展了楼栋长、居民小组长推选工作,成立了以楼栋长、居民小组长、党员等为主体的网格党群议事会,共同解决网格内公共事务。

二是推行网格化+法治六进(进机关、进企业、进学校、进社区、进小区、进家庭)。组织开展社区法治故事宣讲、文艺演出、电影展播和法律知识竞赛等法治文化惠民活动,让法治理念深入人心。积极优化法治公园、法治教育长廊、法治墙,建设法治文化阵地,有效提升了居民的法治水平。

三是推行网格化+德治提升。广泛开展道德模范、身边好人、文明家庭、好家风传承户等各类先进典型评选表彰活动,举办全民阅读活动,打造书香驿站、家风银行、道德讲堂,设立“红黑榜”,引导居民向上向善向美。开展“我们的节日”主题活动,传承弘扬中华优秀传统文化。

工业街道通过推行“网格化+X”特色工作模式,不断延伸管理服务内容,提升服务品质,实现了社区精细化治理,形成了“人在网中走、事在格中办、小事不出格、大事不出街、矛盾不上交”的社会治理新局面。

**执笔：**

新华社中国经济信息社经济分析师 崔明明

**参与调研：**

新华社中国经济信息社内蒙古经济研究中心 任东月

**编辑：**

新华社中国经济信息社 王晓燕

**编审：**

新华社中国经济信息社 杨 光 刘 驭





主 编：王 萌      联系电话：（010）88052735