# 济南市华山街道推行五级网格管理模式，助推社会治理“精细化”

“九层之台，起于累土”，在城市网格化管理工作中，基层队伍的建设尤为重要，再好的制度和政策，都需要有人推行才有意义。近期华山街道在原有的网格模式里，增设五级网格，打通服务群众的“最后一公里”，让辖区网格的划分精准化、人员专业化、处置扁平化，提升辖区网格化工作的精准化、精细化。

华山街道处在老城区，面临“四个多”的治理压力，即居民小区(楼院)类型多、无人管理小区(楼院)多、人户分离比例多、流动人口多。其中，半物业管理和无人管理小区占比达75.28%。为确保群众安居乐业，华山街道利用现有的城市网格化管理模式，增设五级网格，开启群防群治模式，建立起由网格长、网格中心工作人员，楼栋长、保安负责人、群防群治积极参与者组成的网格员队伍。他们每天佩戴“红袖标”巡逻在282个小区楼院和大街小巷，实现了街区、小区(小巷)网格全覆盖。在城市网格化管理日常工作中，五级网格虽然推行时间不长，但是展现出了巨大的作用。

一、注重民生建设，五级网格初现成效

在华山辖区的居民居住的一些小区里，既有民宿，也有居民。过去，由于没人管理，小区楼道又脏又乱，快递随处乱放，电动车没地方充电。网格员在巡查中发现问题，结合小区居民反馈，统计后把问题反馈给该片区网格长。在信息充足、群策群力下，为尽快改善社区面貌，网格长利用党员“双报到”契机，联系昆明市审计局，随后昆明市审计局认领了该项目，出资对楼道进行粉刷。与此同时，网格员积极与快递公司联系安装了快递存放箱，在小区安装了充电桩，切切实实解决了群众的“痛点”问题。如今，网格内大部分小区环境整洁，小区的花台里种满鲜花，花香四溢。在五华山网格的各个小区，每栋楼都有两三个网格员，他们收集民情民意，发现问题及时上报，小问题当天解决，对于难解决的大问题，网格长会协调职能部门共同解决。

自推行五级网格制度以来，华山街道的每一名五级网格员从第一时间发现问题开始，都积极做到当场沟通、当下解决。在日常工作中，网格员需对负责的网格进行巡查。发现垃圾桶满了，立即联系网格内环卫人员拉走。发现占道停放电动车，立即劝阻。发现楼道里的灭火器过期，及时联系物业更换。五级网格推行至今，累计提供了1500余条涉及社会治安、安全生产、城市管理、疫情防控等方面的有效信息，为街道、社区和相关职能部门及时处置问题隐患争取了时间，贡献了积极力量，赢得了居民广泛认可，有效增强居民幸福感、获得感。

二、五级网格推动从城市管理到社会治理的转变

华山街道以推动社会治理和服务重心向基层下移，把更多资源下沉到基层，更好提供精准化、精细化服务，构建基层社会治理新格局，提升基层治理体系和治理能力为目标，积极落实“五级网格”属地网格管理责任，按照全覆盖、无空白、不交叉重叠的原则，结合华山实际将辖区居民区、商场超市、公共户单位、广场等精确划分为100个五级网格，各级网格员包保到户，配备楼栋长350余名，逐层夯实，使基层治理方式由“上边千条线、下边一根针”向“上边千条线、下边一张网”转变，实现“大事全网联动、小事一格解决”，真正实现了社会治理和服务重心向基层下移。

城市管理是政府管理，城市治理是政府居民一起共同参与，华山街道推行五级网格，完美推动了从城市管理向社会治理的转变。化整为零，将管辖区域科学合理地划分成横纵网格，将社区内的基本职能都囊括在同一网格中，填补了基层社会治理中的“真空”和“盲区”。五级网格化治理确保网中有格、格中有人、人在格上、事在格中。

三、五级网格成为“精细化”城市治理的有效途径

华山街道在实际工作五级网格的运用中，推进了街道城市管理“精准化、精细化”，通过遍地撒网的网格员，让各项工作更细更实，在问题处置的时间上更精准、形成责任闭环，做到有事就有责，有责就有责任主体，不负责任就要担责。并且，五级网格能在空间与时间两个维度细化工作，空间维度就是问题在哪里、事情在哪里，时间维度就是什么时间发现问题、什么时间解决了问题。哪里有问题就有人前去解决问题，发现一个问题就解决一个问题，而且时效上做到符合及时性要求。解决网格内居民在空间、时间两个维度上对城市管理的要求，使工作更精细。

五级网格的运用，使网格划分更具层次性、让治理方式的信息化和治理力量更具互动性。由原来大网格提供整体化服务转变为定人定点的精细化服务，助推服务更精细。在城市治理网格化时代，治理可以通过网格直接到达家户，形成了—网格—家户的治理体系。五级网格精细化治理解决了办事处长期存在的治理粗放问题。五级网格治理将“大辖区”细分成“小网格”，使网格工作真正面向居民、从居民角度出发，真正面向基层、扎根基层，使城市网格化管理工作更加现代化、科学化、规范化、精细化，且大大降低了治理成本。

四、疫情防控，五级网格员挑大梁

华山街道自推行五级网格以来，在疫情防控的工作中，积极动员五级网格员，坚决打赢疫情防控狙击战。在动员中，五级网格员闻令而动，主动担当，始终坚守在疫情防控的最前线，在核酸检测、疫苗接种、防疫宣传等方面起到了不可估量的作用，在实际工作中充分发挥人头熟、地方熟、情况熟的优势，充当了疫情防控的协调员、宣传员、战斗员。在华山街道支设的20余个核酸检测点工作中，从物资配送、人员对接，到现场秩序维护、信息登记、样本采集、场地消毒、样品转运均安排五级网格各类入网工作人员参与保障服务，每个环节、每个流程责任到人，确保疫情防控工作落实到位。

在华山街道的疫情防控工作中，五级网格员入户走访辖区60000余户居民群众和100余家公共户单位，加大疫情防控知识和疫苗接种宣传的同时，引导和动员广大群众做好疫情期间个人防护，积极接种新冠疫苗，全力构建疫情防控屏障。还协助完成34000余人次在采样点完成核酸检测，实现核酸采样人员有序分流，有效保障华山疫情防控工作井然有序开展，为夺取疫情防控胜利夯实基础。

五、奖励激发服务热情

为了壮大五级网格队伍、激发网格员积极性，经过摸索，今年4月，华山街道推出积分模式，联合省财政厅、省审计厅、省人社厅等29家共建单位和吉庆祥食品有限公司、螺峰农贸水果、金洲百货等10家联盟商户，共同开展平安志愿服务积分建设。明确10余类任务积分奖励条款和1积分价值10元的标准，网格员可在完成积分任务并经所属四级网格审核后获得积分奖励，直接到积分联盟商户兑换商品，之后由街道定期向商户审核兑付现金。自积分制启动以来，已经发放积分券并兑换400余分，五级网格员参与巡逻防控、线索举报的热情高涨，为办事处及派出所提供安全隐患、邻里纠纷、出租房信息变更、疫情防控等问题线索20余起，街道运用线索有效前置干预将矛盾化解在萌芽状态4起，基本形成“资金有来源、管理有系统、联系有专人、考核有机制、激励有措施”和“动员社会化、责任具体化、运行规范化、监督日常化、效能最大化”的“五有五化”五级网格持续运转模式。

华山街道推行五级网格管理以来，在民生工程、疫情防控、城市治理、优化营商环境、服务辖区经济等各方面均发挥处巨大作用，有效解决了街道人手不足、治理成本高、问题处置不深入等问题，加强了街道城市网格化管理工作的覆盖面，让街道工作更趋社会治理现代化。并为辖区居民提供了便利，让政府资源下沉到居民手中，提供了更多解决问题的方式，“利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去”，华山街道会持续探索该模式的运行，查缺补漏，壮大五级网格员队伍，细化各项工作，让五级网格管理模式更具现代化、制度化、科学化。

搜狐网 2022-5-20