# 基层治理千头万绪，如何兼顾好效率与情理？

基层治理千头万绪，工作起来似乎忙得像“永动机”，如何兼顾效率与情理？重庆市江北区近年来探索以数字赋能为牵引，构建一“网”贯通的基层智治体系，推动基层治理体系重塑，治理资源向一线聚集，让基层治理更精准、更暖心。

重构体系，打造平台

如何让社区相对有限的治理资源激发出更充沛的能量，让基层治理为群众带去更多获得感？

江北区想到的对策是“基层智治”。宏观而言，是贯通区级数字化城市运行治理中心与社区、网格的“一中心四板块一网格”智治体系；微观而言，则指导各镇街将现有综治中心、智慧城管中心、应急指挥中心等平台整合起来，建设镇街基层治理指挥中心。上下交通，一体化智治平台就这样成形了。

“下至社区网格员，上至区委区政府领导，都纳入平台。网格员走访收集到的问题，自己不能解决的上报社区，社区不能解决的，上报街道指挥中心研判后分拨处理，更为复杂的问题则继续上报至区数字化城市运行治理中心，由多部门协调办理。”江北区大石坝街道人大工委主任蒋宗国说。

改变显而易见。以前社区解决不了的问题上报后，镇街部门有可能推诿不解决，现在基层事项一旦进入智治平台，解决问题有时限要求，全程闭环可核查，哪个层级哪个人不作为、慢作为都看得一清二楚，基层事不再是踢来踢去的皮球。

上有板块，下有网格

长期以来，镇街苦于机构设置过细，摊手难成拳、力量碎片化，社区管理覆盖面过大，人力物力有限也是老难题。要及时反应、精细回应，基层该怎么办？

江北区决定在镇街治理体系重构、业务重塑、流程再造上做文章。江北区委常委、组织部部长黄曌介绍，全区各镇街所有科室、事业单位、派驻站所均根据职能职责，分别纳入党的建设、经济发展、民生服务和平安法治4个板块，形成“板块+岗位”业务岗目录，合理配置工作人员；进而，各镇街根据实际情况开展核心业务梳理，突出协同原则，尤为关注高频突发事件，重点事项列明清单，明确工作内容、事项信息、流转程序、岗位人员，确保业务运转“时时在状态”。

有此基础，工作人员得以谙熟镇街基层治理指挥中心任务闭环流程，日常操作也有了准绳。“过去街道多头承接、多条指挥、力量分家的问题得到改变。”观音桥街道党工委书记高璐说。

镇街之外，江北区依托基层智治平台，细化社区网格划分，充实网格员队伍，务求服务群众更精细、风险隐患早发现。本着“越往下越简单”的理念，江北区以不超过500户为标准，精准划分1379个网格，以50至80户为限在楼层、楼栋划分微网格7111个。配齐配强网格员队伍，明确职责清单，专职网格员只要记牢出门“七件事”，重点人员、重点场所、重点事项“三张清单”心里有数，就能有序开展工作。

石油社区网格员王丰年在巡查中了解到，25栋居民在老旧居民区电梯安装过程中产生矛盾。他向网格长做了汇报，但网格协调效果不佳。网格长随即将问题上报至社区一体化治理平台，并转街道治理中心协调处理，中心立即向相应板块派单，物业办介入调解。经多次耐心沟通，双方最终达成协议，施工顺利进行。

群众参与，民主决策

要问基层治理的大事小情中哪项是“硬骨头”，化解矛盾纠纷恐怕是普遍答案。基层智治怎么啃下这块“硬骨头”？江北区的答案是，引导群众便捷、有序参与共同治理，推动问题矛盾有效化解。

寸滩街道地处江北区“边角”，辖内既有重庆保税港区等城市重点功能区，又有破产国企职工居住区、征地拆迁安置区，大量外来务工人员租住于此。街道党工委书记张中举说，他们梳理发现小区物业矛盾及居民纠纷占街道信访总量一半以上，信息不对称、流程不透明、群众参与难，是导致矛盾高发的关键因素。

针对这一痛点，2023年初，寸滩街道在基层治理指挥中心建起“小区智治平台”，街道全部30个小区的人、地、物、事、组织等信息71万多条汇聚于此，一一经过“标签化”加工；“寸滩家园”小程序同步上线，辖区所有居民注册后可参与相关公共事务决策和监督，从业委会换届选举、物业费管理使用等重大事项，到邻里纠纷、垃圾清运等常规事项，群众都可一点手机，便捷参与。

2023年7月初，相关部门发现寸滩街道鲁能星城八街区存在消防隐患，小区物业决定对消防设施进行升级改造，社区联合物业在小程序上发布告知书，并推送信息请广大居民积极参与、监督，半个月内共收到业主88条意见建议，经过大家集思广益、民主决策，改造项目整体报价从最初的140万元降到80万元，并很快实施。“这件事放在以前，不晓得要拖好久、吵好多场架。”居民邓霞说，这次改造的每一步都在互联网上公示，大家都当成自家事来办。

据统计，江北区基层智治平台运行9个多月，全区12个镇街基层智治平台初步实现辖区情况“一屏掌控”、指挥调度“一贯到底”、群众诉求“一网通办”。截至2023年12月底，累计解决物业纠纷、车辆乱停放、公共设施维修难等群众关心的问题4.1万余件，按期办结率99%。

半月谈2024-3-14