

需求与回应：“三治融合”视阈下社区网格化管理的反思与重构

——以新冠肺炎疫情防控为视角

黄志岗 王彦平 王娟

摘要 | 社区治理是社会治理的关键环节和重中之重，也是实现社会治理的基石。新冠肺炎疫情发生以来，社区在防控第一线发挥了关键作用，网格化管理作为一种社会管理模式，其能动作用在此次疫情之下得以充分体现，为“中国之治”提供了强力支撑。但此次疫情暴露出的预警响应机制不足、协作机制不健全、组织调度力不强、职能职责不清、执法过度等问题，折射出我国城乡社会治理体系和治理能力亟待提升，社区治理能力现代化、科学化、信息化、机制化的任务依然艰巨。由此，为发挥网格化管理的独特价值功效，加强和创新社区治理网格化管理势在必行。本文拟以新冠肺炎疫情防控为视角，通过中部H省X县社会治理创新的实证分析，总结社区治理网格化管理的经验启示，厘清网格化管理的运行障碍及其成因，并以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，提出坚持党建引领、加快立法进程、明晰职责权限、聚合多元主体、加强基础信息建设、创新人才选拔渠道、严格考核问责、引导居民参与及培育家风民风等措施，推进“三治融合”治理，助力社会治理体系和治理能力现代化的实现。

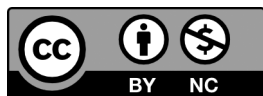
关键词 | 三治融合；社区治理；网格化管理；疫情防控；重构

作者简介 | 黄志岗，湖南省新田县人民法院党组书记、院长，法学硕士，四级高级法官。王彦平，湖南省新田县人民法院审委会专职委员，法律本科，一级法官。王娟，湖南省新田县人民法院研究室副主任，法学学士。

Copyright © 2022 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



基层是一切工作的落脚点，社会治理的重心必须落实到城乡、社区。

——习近平

社区治理是社会治理的重要环节，也是实现社会治理的基石，更是当前影响基层社会和谐稳定的

最突出、最迫切、最集中的领域^[1]。如何提升社

[1] 庞金良：《找准影响社会和谐稳定的突出问题在城镇化背景下深入推进基层社会管理创新》，http://www.qstheory.cn/hzxm/znlzw/201108/t20110804_99732.htm，访问日期：2018年6月2日。

区社会治理的有效性应成为当下探索我国基层社会治理体系和治理能力现代化的题中之义。本文以新冠肺炎疫情防控为视角,以中部H省X县^[1]的实践为基础,阐述社区社会治理^[2]网格化管理对破解社会治理难题的内在价值,并在考察分析城乡社会治理网格化管理运行样态的基础上,从“三治融合”视阈入手,提出完善习近平新时代中国特色社会主义思想社区治理网格化管理之对策,以求教于大方。

一、内涵：社区“三治融合”网格化管理的价值功能

所谓网格化管理,是指运用信息化、数字化手段,以社区、社区、网格为区域范围,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,实现市区联动、资源共享的一种城市管理新模式^[3]。基于“网格化”管理运用科层治理理念和全新的互联网技术,已经在加强和创新城乡社会治理、打造“智慧城市”以及规范城市管理服务等方面发挥着独特的作用,各地党委、政府倍加青睐,成为中国城乡治理领域日渐流行的模式。笔者认为,社区网格化管理应成为社会治理的重要环节,网格化管理所蕴含的价值功能必将在“三治融合”治理法治进程中焕发出蓬勃生机和无限活力。

（一）政治层面：打造高质量党建引领的“三治融合”

随着城镇化的快速推进和互联网的深度融合,我国社区原有社会管理格局被打破,各类矛盾风险交织叠加,加之社区空心化、农民老龄化的现象日趋明显,传统的街居、村庄管理体系管控社会风险、维护社会稳定显得力不从心,而部分社

区集体经济落后,工作体制不健全,基层组织软弱涣散,干部工作作风漂浮,农民反映的困难和问题往往得不到及时处理,不仅恶化了人际关系,也削弱了基层组织在群众中的威信,致使其管控社会风险乏力^[4]。新冠肺炎疫情防控中,每个社区成了一个独立的防疫阵地,党的领导和社区政策对居民的日常生活产生直接影响。因此,社区治理的政治保证就是要坚持和加强党的全面领导,强化党组织的政治功能,确保党在推动“三治融合”中总揽全局、协调各方的作用。通过网格化管理,进一步加强社区基层党组织建设,做到上情下达,把党委、政府的中心工作传达到群众中去,做到家喻户晓,同时要下情上传,把群众的疾苦及时向县委政府反映,切实解决群众所盼、所想、所愿之事,把服务送到群众身边,主动帮助群众排忧解难,有利于密切党群、干群关系,有效协调农户利益与集体利益、短期利益与长期利益,确保社区社会充满活力、和谐有序。

（二）发展层面：深化经济平稳发展的“三治融合”

当前,我国最大的发展不平衡,是城乡发展不平衡,最大的发展不充分就是社区发展的不充分。近些年,因城市扩张和新社区建设引发的社区土地征用、土地利益和城市房屋拆迁安置纠纷居高不下。与此同时,随着社区经济社会的迅速发展,人民群众对清洁水源、清新空气、安全食品等美好生活的需求迫切,因健康、发展、生态环保等权利诉求引发群体性事件时有发生,据2020年最高法工作报告,2019年全国法院审结一审环境资源案件26.8万件、审结各类涉疫案件2736件^[5]。如新冠肺炎疫情期间,传播涉疫情谣言、不配合防控妨害公务等,以及由

[1] X县地处湘南典型的丘陵地区和山区结合部,是革命老区县、国家扶贫开发工作重点县、国土资源部和湖南省国土资源厅定点扶贫县、湘南国家级承接产业转移示范区建设范围。全县总面积1022.4平方公里,辖12个乡镇214个行政村(社区),总人口42万人,人均GDP约13000元,经济社会较落后,民风彪悍,全县每年调处各类矛盾纠纷在3000件左右,从2013年开始,每年以4.5%增加,纠纷类型也有较大变化。因此,对之考察借鉴具有一定的现实意义。

[2] 本文探讨的社区社会治理,特指在城镇化过程中产生和发展出来的新的社区或乡镇基层社会治理。

[3] 刘筱:《和谐社区及城市化地区社区建设研究》,《科学对社会的影响》2006年第3期。

[4] 龙飞:《论国家治理视角下我国多元化纠纷解决机制建设》,《法律适用》2015年第7期。

[5] 《2020年最高人民法院工作报告》,中国法院网:<https://www.chinacourt.org/article/detail/2020/05/id/5242568.shtml>,访问日期:2020年8月8日。

疫情引发的各类借贷纠纷、合同纠纷等问题层出不穷，若处置不当，极易被敌对势力插手利用，对我国经济发展和社会秩序影响大。网格化服务管理注重从事后处置向源头预防治理的转变，能够及时发现、解决苗头性、倾向性问题，并采取对公众权益影响最小的方式进行处置，将矛盾化解在社区，基本做到“小事不出网格，大事不出乡镇”，使群众的合理诉求能够得到解决，群众的利益得到更好地维护，确保社区经济稳中求进。

（三）稳定层面：提升民主法治水平的“三治融合”

党的十八届三中全会在《关于全面深化改革若干重大问题的决定》中特别提出：“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”；党的十九大报告明确提出要打造共建共治共享的社会治理格局。“网格化”作为一种配置体制和协作机制，是社会管理组织的创新，其实质是社会治理资源的有机整合。实行网格化服务管理，创新社区法律顾问机制，突出社区“人民调解”功能，把网格员打造成群众私人定制的“微法律顾问”，把网格员队伍建设成人民调解员队伍，把社区便民中心变成“一站式”法律服务平台，改变了职能部门与社区“各自作战”的模式，强化了“条块融合”和“整体联动”，实现了“条”上职能部门与“块”上社区等基层组织的“共同治理”。

（四）功效层面：催化自治活力的“三治融合”

推进社会治理现代化，出发点和落脚点是人民。社会治理直接关系人民的切身利益，治理的对象多在基层，特别是社区^[1]。网格化管理始终将社会治理的最终效果置于最重要的地位，不仅着眼于社会矛盾纠纷的抓早抓小，防患于未然，更应关注化解每一个网格内居民之间的积怨，关注修复当事人之间的受损关系；不仅解决社会矛盾纠纷，更通过服务的过程形成当事人之间的良好合作关系，增强基层组织的战斗力和凝聚力。实行网格化服务管理，促使社区干部、网格员转变工作作风，主动下沉到各网格，开展日常走访和巡查，收集网格内居民各类诉求和建议，调解各种矛盾纠纷，将各种不稳定因素化解在萌芽阶段。

二、考察：社区治理网格化管理的实证分析

追根溯源，我国网格化管理最早起源于上海市在抗击“非典”时所应用的“两级政府、三级管理、四级网络”的城市管理体制。其后，各地陆续就我国网格化管理进行了试点探索，比较典型的有辽阳白塔区“一会一本一单”、河南漯河“一格四员”、宁夏石嘴山大武口区“4+6”运作模式以及山西长治“三位一体”管理模式。近年来，H省X县与全国各地一样对社区治理网格化管理作了有益尝试，致力打造“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的工作格局，有序推进党建引领、自治为基、法治为纲、德治为领的“三治融合”基层社会治理，在新冠肺炎疫情防控中成效明显。2014年至2019年连续六年被省委省政府评为“H省社会管理综合治理工作先进县”“H省平安县”“H省全面小康推进工作十快进县”荣誉称号。其主要做法和成效如下：

（一）共生共存，推进城乡治理网格化管理一体化

X县按照“全面覆盖、便于管理”的原则，在城乡全面实行网格化建设，在城区，按照300户或实有人口1000人左右的标准划分网格，城区6个社区共划分为66个单元网格；在社区，按照200户或500人左右的标准划分网格，全县12个乡镇224个行政村，共划分为841个网格实现了网格全覆盖。还将外出流动人口在广东、广西、江西等省的聚集区域参照网格进行管理，建立流动人口党委2个、支部10个，划分网格10个，将网格化管理延伸到社区和外出流动人口聚集地。网格化管理实现了城市与社区、县内与县外全覆盖，形成了“有困难找网格员”“人在格中走，事在网上办”的良好局面。近三年来，该县基层群众反映的社会问题通过网格员上报的达93%以上（见图1），所报事项按日常、一般、严重三级分类处置，办结率分别为97.39%、80.85%、100%（见图2）。同时，在社区，建立了“一委一会三站一办”即：社区党工委、社

[1] 马峰：《在疫情大考中不断推进社会治理现代化》，人民网：<http://opinion.people.com.cn/big5/n1/2020/0220/c1003-31596449.html>，访问日期：2020年8月2日。

区居委会、便民服务站、网格管理站、综治信访维稳站、综合办公室，实行小区域、模块化的扁平化管理。在网格，设立党支部或党小组，把党组织建在了网格中。在乡镇，建立了“三个中心”（网格管理中心、便民服务中心和综治信访维稳中心），由乡镇党委书记兼任网格管理中心主任，乡镇长兼任便民服务中心主任，乡镇副书记或党委委员兼任综治信访维稳中心主任；在行政村，设立“一委两会两站”（支部委员会、村（居）委会、村（居）务监督委员会、网格管理便民服务站、综治信访维稳站），实行村干部坐班制度，构建了“县—乡（镇）—

村”的三级网格化服务管理模式。网格化管理使县域内党的建设、社会管理和公共服务三部分构成的基层网格化管理体系初具雏形，全县城乡环境卫生和社会治安状况明显改善，人民群众安全感和满意度明显提升。新冠肺炎疫情防控期间，X县利用“党建+网格”力量，对返乡人员等进行严格排查，对摸排出的“三类人员”实施网格化管理，实时监测动向，并在村、社区、小区楼栋等重点区域设立登记点和举报电话，动态管控流动人员和接收群众举报信息，做到人盯人防控，构筑群防群控抵御疫情的严密防线。

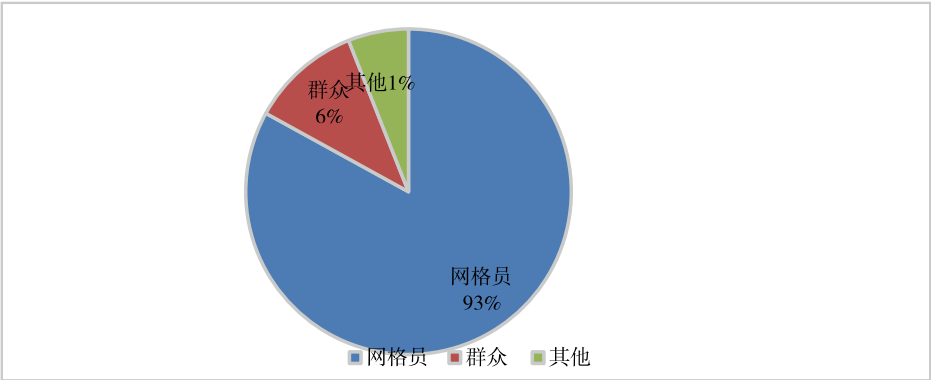


图1 2017至2019年上报事件来源构成情况

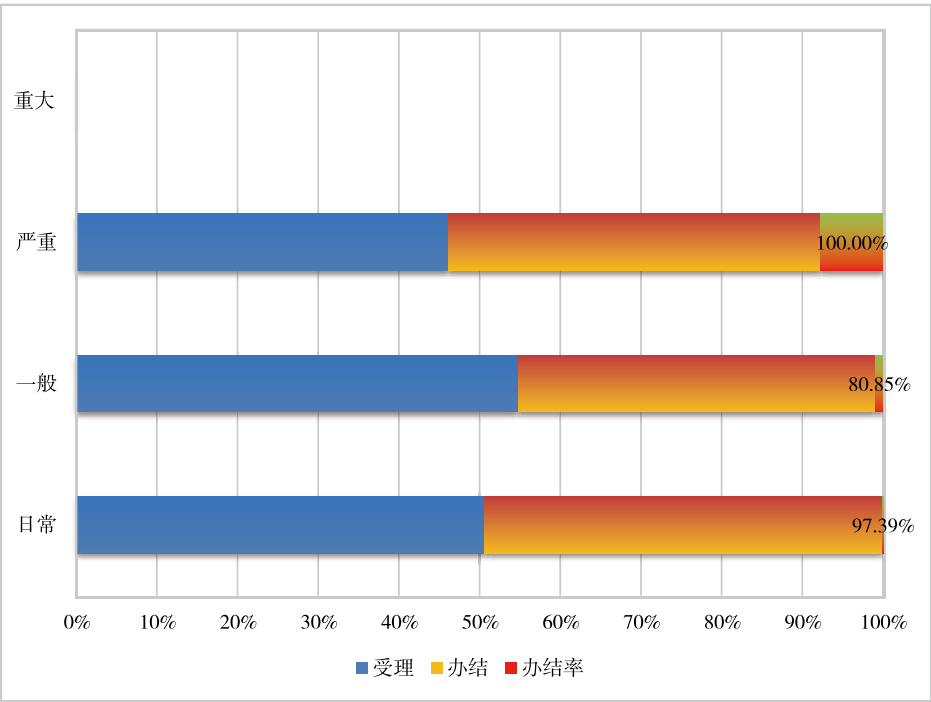


图2 上报事项等级分类及办理情况

（二）共建共享，推进城乡治理网格化管理智能化

X县以永州市社会治理创新综合试点县为契机，投入1000万元率先建成了全省首个县级云平台——“智慧新田·社会治理创新云平台”，开发了公众事件上报APP“公众随手拍”和网格员治理终端“掌上治理通”。共投入3000多万元在县域内安装监控摄像机达到了2185台、设立治安便民岗亭6个，实现了平安视频监控、治安便民岗亭、平安家居的“三个全覆盖”，构建了全天候、立体化的治安信息化防控体系。投入近1500万元对城区的中山、朝阳等6个社区进行了标准化改建或新建，各乡镇便民服务中心大厅面积均不低于50平米，且至少配备了一台高性能专用电脑、一台多功能一

体打印机和一台综合性高拍仪；224个行政村中有198个村已开通了10M的光纤网络。并将包括社会治安、城市管理、人口管理、矛盾调处等9个大项、157个小项综合职能集中到云平台进行调度，初步构建了天上有云（社会治理创新云平台）、地上有格（社会治理网格）、中间有网（互联网）、掌上终端（手机客户端）的新型社会治理信息化支撑体系。网格化管理实施以来，云平台已受理有效事件84000余条、办结83700余条，办结率为99.6%（见图表3），拓宽了信息上报渠道，为群众提供了方便快捷的管理服务。其中，新冠肺炎疫情防控期间，通过“云平台”交由该县社会矛盾纠纷调处中心等部门化解涉疫案件达108起（见表1），从源头上消除了矛盾隐患，营造了安全有序的生产生活环境。

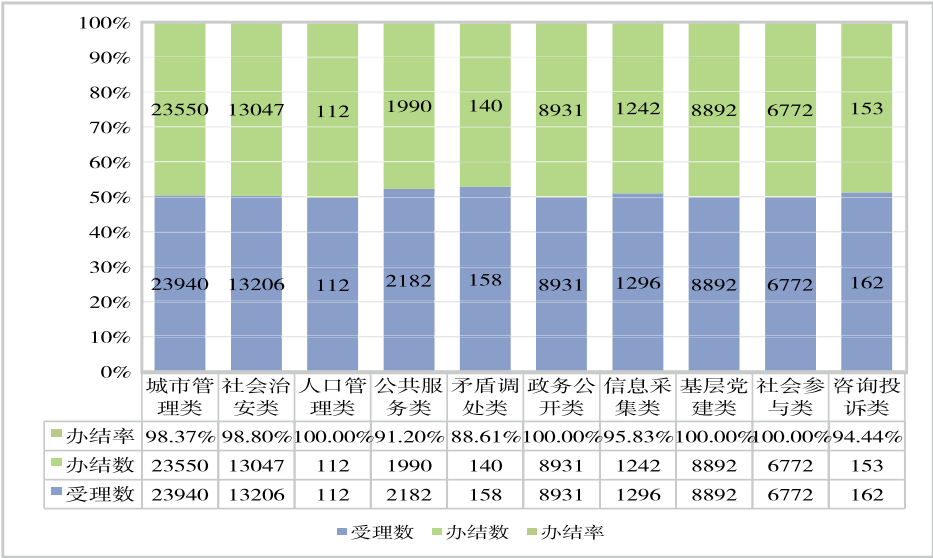


图3 2017年以来各类具体事件受理、办结情况统计图表

表1 2020年涉疫情纠纷的基本构成

纠纷类型	传播涉疫情谣言	不配合防控措施	劳动关系纠纷	房屋租赁纠纷	合同履行纠纷	其他
数量（起）	12	24	26	22	14	10
所占比例	11.11%	22.22%	24.07%	20.37%	12.97%	9.26%

（三）共治共管，推进城乡治理网格化管理自治化

依托“智慧新田·社会治理创新云平台”，有效整合公安、房产、规划、就业、计生、医疗、教育等部门的信息和网络资源，实现数据共建共享共用，建立了2.17万条社会治理业务信息数据。每名

网格员均配备“掌上治理通”，与云平台对接，可在日常工作中随时查询数据、录入信息。社区居民、社区群众和外出人口都可在智能手机上安装“公众随手拍”，还可利用“智慧新田”公众微信分别上报情况信息，实现城市社区、县内县外信息互通。将辖区视频监控摄像机并入管理系统，在县、乡镇、社区指挥平台可以根据不同权限调看视频资源，实现实时信息共享。同时，加强对网格员的管理和考核，制订了《X县城市社区网格管理员管理考核办法（试行）》，明确了网格员的工作职责、要求和任务。同时，成立以县委书记、县长为顾问，

县委专职副书记为指挥长，县委政法委书记和县人民政府分管网格化工作的副县长为副指挥长的高规格事件联动处置小组，出台《X县城乡网化管理事件处置办法（试行）》，对业务受理、任务派送等流程进行整合。网格化管理以来，共办结各类矛盾纠纷 27493 件（见表 2、图 4），其中，诉讼外共调处矛盾纠纷 12023 件占比 43.73%，司法确认 423 件，调解成功率达到 80.77%，诉讼内结案 15470 件占比 56.27%，法定期限结案率 100%。新冠肺炎疫情防控期间，社区网格员全体出动，轮流 24 小时值守在责任小区，排查过往车辆、测量乘客体温等，累计排查 1.6 万余辆车，4 万人次，摸排突出重点疫区返乡人员 1010 人，确保了全县经济社会大局平稳发展。

表 2 2015 年至 2019 年全县处理矛盾纠纷基本情况统计

年度处理方式	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	占结案总数比例
非诉讼结案（件）	1882	2112	2583	2644	2802	43.73%
诉讼结案（件）	2426	2059	3108	3930	3947	56.27%
合计（件）	4308	4171	5691	6574	6749	100%

三、反思：社区社会治理网格化管理的现实障碍及成因

尽管 X 县等地在社区网格化管理取得了一定的成效，在“三治融合”社会治理中发挥了一定作用，但仍然存在制度创新不够深入、职能定位不够清晰、权限边界不够明确、资源整合不到位以及基础设施建设相对滞后等现实障碍。这意味着，社会治理网格化模式要想真正深度地嵌入“三治融合”社会治理，还须消解一些“成长的烦恼”。

（一）法治支撑缺乏，网格化管理规范性不足

网格化治理风靡于当下的中国社会，主要是缘于政府为加强各部门间的协调，弥补现有体制在新形势下难以满足社会管理需求的不足。就本质而言，“社区建设的行政化倾向是中国传统的城市管理‘一竿子插到底’的全方位管理思想和方式的延伸。”^{〔1〕}然而，“村民自治”虽然早在 1982 年我国修订颁布的《宪法》第 111 条提出，现行《中华人民共和国村民委员会组织法》却是中国保障村民自治的唯一法律，其中该法第九条第 2 款规定“村民委员会应当支持服务性、公益性、互助性社会组织依法开

展活动，推动社区建设”，首次提及“推动社区建设”。2009 年废除沿用 55 年之久的《城市居民委员会组织条例》，至今无新法替代。由此可知，社区建设、网格化管理至今仍没有一个可以依照的法律条文或法规条例，明显是无法可依。

（二）职能定位不明，网格化管理智能性不足

调研发现，因秉承“一网打尽”的工作理念，各地在网格化管理模式初创时普遍对其定位不清晰、职权范围不明确，所以直接导致网格化已经被泛化到可以解决任何问题的地步，“似乎与党的系统和政府系统相关的所有问题都可以通过网格化来解决。”^{〔2〕}诚然，网格化管理是提高基层管理水平的有效手段，确实在一定程度上解决了社区治理当中出现的问题。但是，网格化管理不是万能的，社区网格员事务繁杂与社会资源匹配不平衡、不充分的问题突出，加之，缺乏有效的监督考核机制，使得正确评价考核网格管理工作开展情况难以实现，导致社区治理网格化管理过程凸显简单化、无序化的趋势，网格化管理职能化水平亟待全面提高。

（三）权力清单缺失，网格化管理针对性不足

由于网格化管理没有明确的权限边界，上级让做什么，网格员就做什么，使得网格化管理工作无章可循，经常出现无权管理、越权管理、多头管理等现象。譬如，新冠肺炎疫情期间，因没有系统化、明确化的标准，网格员在执行防控政策时，受上级主管部门多重指导、社区党组织决策、居民舆论与意见等各种因素影响，导致出现尺度把握不准确、工作方法不灵活、组织领导不作为等问题。一些地方甚至采取封闭社区、设卡劝返阻工、断路堵路、粗暴执法等过度防控措施，有的地方对外来人员一律遣返，市民驱车上千公里回到常住地却无法进入，只好无奈折返；有的小区区别对待，禁止非本地户口的、无房产证的居民入小区，导致租房居民无地可去等等，严重侵害公民的合法权益，影响了社会安定团结，与社会治理的初衷相悖。

〔1〕 韩江：《街道、社区网格化综合治理模式的实践》，《特区实践与理论》2012 年第 1 期。

〔2〕 李鹏、魏涛：《我国城市网格化管理的研究与展望》，《城市发展研究》2011 年第 1 期。

（四）基层人才紧缺，网格化管理专业性不足

每一个小的网格都承载着计生、社保、医保、综治维稳等多项工作内容，对网格管理标准高、要求严。经调查，X县根据“一格一员”的要求所配置的841名网格管理员，虽然从社会上招聘了一批大学生，但大多数由社区工作人员兼任，大多年龄普通偏大不

懂电脑操作，其中会电脑基本操作的357名，占比为42.4%，无法满足社区网格化建设需要（见图4）。且有学历、懂电脑的年轻人都不愿意担任工作繁琐、要求高、待遇低的信息管理员，招聘的大学生网格员流动性大。因此，目前社区网格化管理平台已建成、阵地已具备，但最缺乏的就是人才和队伍。

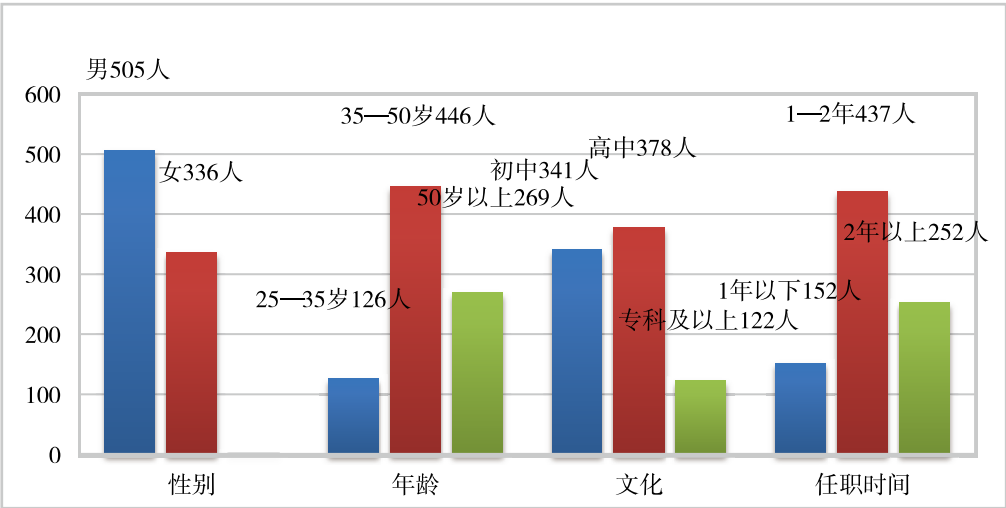


图4 X县841名网格管理员基本情况统计

（五）自治意识不强，网格化管理的实效性不足

网格化管理本应该起到增强居民认同感和凝聚力、提升政府职能部门管理服务水平的作用。但笔者在访谈网格员和政府部门工作人员时，发现政府没有广泛、深入地做好对网格化管理的宣传工作，尤其在积极引导志愿者、居民等主体力量参与到网格化管理的工作还不到位。在对200户社区居民随机走访调查发现，调查对象对网格员入户调查、信息采集的认识、态度不一，经常会吃“闭门羹”或是无法准确采集房产证、身份证或户口本等第一手资料。持不愿意配合或者无所谓态度的分别为13.3%、4.2%（见表3）。

表3 对200户社区居民问卷调查结果

数量项目	很愿意配合	愿意配合	不愿配合	无所谓
户数	30	135	27	8
占比	15%	67.5%	13.3%	4.2%

与此同时，经对35家职能部门问卷调查表明，

多数职能部门对网格化管理服务民生的功能持肯定态度，但仍然有少数部门未转变其意识和角色，认为网格员上报各类事件、反映群众的合理诉求，是在为职能部门增加工作负担找职能部门的茬分别占11.4%、5.8%（见表4），以至于因“官本位主义”思想作祟，一些部门公共服务事项“放、管、服”工作落实不到位，办事效率低，辜负了群众对政府的信任。

表4 对35家相关职能部门问卷调查结果

调查项目	增加工作负担	便于服务民生	给单位找茬	无所谓
数量	4	25	2	4
占比	11.4%	71.4%	5.8%	11.4%

四、重构：完善社区“三治融合”社会治理网格化管理路径

十九届四中全会指出，社会治理是国家治理的重要方面，健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的城乡基层治理体系，健全社区管理和服务机制，推行网格化管理和服务，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动，夯实基层社会治理基础。

网格化管理机制是依托最基层的社区（村），按照管理辖区，将城乡居民划分为单位网格，以社区（村）两委成员、居民组长、党员、社区积极分子、楼栋长、辖区民警等为工作主体，对每一网格实施动态化、全方位管理。笔者认为，完善我国社区治理网格化管理，必须着力从制度建设、治理模式等方面入手进行系统优化，促进社区社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平不断提高。

（一）强化党建引领，打造网格管理高效化

将网格化管理纳入当地党委政府的中心工作进行谋划，构建区域党建、行业党建、单位党建互联、互补、互动的基层党建模式，以区域化党建为基础，强化县、街道、社区党组织之间的三级联动，使党的工作覆盖“三治融合”工作全领域^[1]。推进以网格管理为基础的“党支部+网格员+居民小组+楼栋长+驻格警力+行业服务”多位一体的社区治理新格局，通过统一协调、相互协作的方式不断提升网格管理的效率和质量，打造基层网格化“三治整合”体系升级版^[2]。

（二）加快立法进程，促进网格管理法治化

法治是治国理政的基本方式，基层法律制度是基层法治系统中的关键和核心，健全、完善的政策法规是基层法治系统正常运转的前提。通过推进网格化管理法治化来明确相关部门和网格的具体职责、工作流程、相互关系以及网格员身份定位、从业资格、职业保障等，才能使网格内各项事务在城乡网格化建设中得到高效、有序的管理。同时，完善的政策法规也为政府提供了评判标准，用来衡量在网格化管理中网格员是否严格履行了自己的职责以及对运行过程中的不当行为进行追究。因此，笔者建议，进一步强化顶层设计，加快立法进程，尽早出台《居民自治法》或者《城乡网格化管理办法（条例）》，调适好国家与民众间的距离构造，处理好网格管理、政府治理、居民自治三者相互之间的关系，搭建好政府治理与社区自治之间有效的联结点，健全城乡网格化管理法治保障制度，为提升法治促进基层社会治理体系和治理能力现代化的效能提供法律支撑。

（三）明晰职责权限，促进网格化管理规范化

制度化是推进网格化管理的理论依据和发展方向。一方面要加强顶层设计，当地党委政府要充分发挥总揽全局、协调各方的作用，制度相关规章、制度，

对网格化管理的机构人员、职能权限、目标任务、协调配合、考核问责等方面进行具体明确。另一方面要建立健全各级组织机构的规章制度，建立“部门+网格”模式，将各职能部门纳入网格化管理中，进一步明确各职能部门和网格党支部、网格管理员的工作职责，细化工作分工及要求，如推行网格员巡查制度、网格化周例会制、政务联动处置机制、“放管服”机制、人随事走机制等，确保有机构负责、有部门管事、依规矩办事。另外，要清晰明确街道与社区的关系、职责和权限，促进街道与社区分工合作、各尽其责的良性工作模式^[3]。

（四）加强基础信息建设，促进网格化管理智能化

信息化建设是网格化管理的灵魂，准确、全面的信息录入是网格化管理的基础。一方在要加大基础建设投入力度，通过多种方法和手段，如整合相关建设资金或是通过银行提供贷款支持，加大和完善智慧平台、手机终端线上技术研究、资源共享等线上信息化建设，以及社区公共服务、网格员服务等线下信息化建设。另一方面，要建立信息共享机制，尤其要破解信息多头采集、重复劳动、信息壁垒和“信息孤岛”等问题，把视频监控、视频调解、流动人口、社区服刑等各类信息统一接入第一级网格，真正实现“一家采集、多家共享”，并推进大数据、云计算、人工智能等现代科技手段与基层社会治理的深度融合^[4]，不断健全以人民为中心的共享制度，提升网格化管理的智能水平。

（五）拓展人才选拔渠道，促进网格化管理专业化

要解决社会治理人才匮乏的问题，不能完全依

[1] 辛方坤：《“三治融合”视域下城市社区公共空间的构建》，《社会科学》2018年第2期。

[2] 周梅芳、陈建新、蒋科：《关于深化“三治融合、三社联运”打造“三治融合”实践示范地的思路与对策》，《中国司法》2019年第4期。

[3] 叶敏：《迈向网格化管理：流动社会背景下的科层制困境及其破解之道》，《南京社会科学》2018年第1期。

[4] 左停、李卓：《自治、法治和德治“三治融合”：构建乡村有效治理的新格局》，《云南社会科学》2019年第3期。

靠市场和经济手段,还是要制度留住人才,发动、吸引本地的青年才俊来参与村级事务管理,并经常通过工作例会和经验交流会的方式加强对城乡网格管理员的业务指导和培训,使网格化服务向均衡的方向发展。另一方面,要明确和落实网格员、片区信息员的待遇问题,制度化的明确其角色定位和福利待遇问题,激励其更加积极地做好网格化管理服务工作。

(六) 聚合多元主体, 促进网格化管理社会化

聚合政府、企业、社会组织、广大群众等多元主体,在党委领导下广泛参与社会治理,可在日常网格管理走访排查中,设立“网格协理员”,网格协理员可由由机关党员干部或辖区民警担任,与基层网格员一起,排查矛盾隐患、收集社情民意。建立线上线下互动、地区部门协作模式,突出抓好各类重点人员、矛盾纠纷、安全隐患的联动化解、联手处置、联合整治,有效推动问题的解决、矛盾的化解和隐患的消除,力求小事迅速解决、大事妥善解决、难事协调解决。

(七) 严格考核督查力度, 促进网格化管理职能化

社会治理改革的过程,就是打破条块分割、实现条块联动,削除信息壁垒、推进融合共享、做实做强基层的过程。这里面可能会涉及权力、利益、格局的调整。为确保社区网格化管理各项任务落到实处,必须加大对相关部门的常态化督查力度,把社区网格化建设纳入各级各部门的绩效考评内容,纳入执行力、综治、“三项改革”和精准扶贫考核的范畴,提高分值比重,严格奖惩,并赋予社区对相关职能部门的逆向考核权。建立重大问题督查督办制度,对职责权限范围内的事件该解决而未解决或在规定时间内未解决而不主动作为的,要启动问责机制,跟踪督查及时到位,严肃追究责任。对于由信访、媒体等其它途径反映出来的,除对网格管理员进行责任倒查外,还要追究相关职能部门的责任,努力形成社会治理人人参与、人人尽责的良好局面。

(八) 积极引导居民参与, 促进网格化管理自治化

在有针对性做好相关服务的基础上,充分发挥驻区单位、企业在资金、资源上的优势,把网格化

服务管理工作同相关单位和企业的业务、优势结合起来,调动企业单位参与,支持网格化服务管理的积极性,为共建共享和谐社区创造更加有利的外部条件。同时,以社区为单位,因地制宜制度居民自治公约,明确社区主体的权利、义务和责任,并对社区事务如停车管理、垃圾分类、宠物豢养等方面进行具体约定,充分发挥社区各主体的主观能动性和自治活力,构建切实可行的社区自治共治的工作机制。

(九) 培育良好家风民风、促进网格化管理德治化

把社会主义核心价值观要求融入法治建设和社会治理,发挥家风民风在基层社会治理中的重要作用,以网格为单位,开展道德模范、“文明家庭”等活动的评选,用文明精神力量来正家风、带民风。完善道德模范、文明家庭等先进的奖励机制,及时褒奖先进、惩戒后进,引导居民从小事做起,向身边先进看齐^[1]。同时,要充分挖掘资源,及时树立和发挥典型社区和典型模范的榜样作用,加强对积极参与社区管理的优秀事迹以及不文明象的宣传报道,以道德评议和社会舆论的力量革除陋习,改进民风,营造崇真向善的良好风尚。

五、结语

“人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标”。诚然,社区治理网格化管理,契合人民对美好生活的迫切需求,“三治融合”代表了现代社区治理的崭新方向,值得我们大力推广。但是,社区治理网格化管理还有许多亟待改进的地方。因此,在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,坚持以人民为中心的理念,按照“党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障”的总要求,致力打造共建共治共享的社区治理网格化管理格局,助推社区社会治理体系和治理能力现代化,确保社区充满活力、和谐有序,真正成为人民安居乐业的美丽家园,正是本文的旨意所在。

[1] 孙涛、韩清颖:《我国城市社区“网格化管理”建设:国家治理现代化在基层的创新》,《华东经济管理》2019年第3期。