

# 如何在城市社区治理中应用网格化管理？

随着我国城市化进程的快速发展,特大、超大城市数量不断增加,对社会管理提出了新的、迫切的要求,同时也对城市社区网格化管理提出了更高的要求。我国社区网格化主要体现在加强和创新社会管理、满足社区群众诉求、维护群众合法权益、畅通为民服务渠道、构建和谐社区等方面。实践证明,社区网格化管理在精细化管理、信息共享与协同、公众参与和自治、社会服务提升等方面起到积极作用,但也存在网格化服务政策制定、网格化从业人员服务质量和公众参与程度不高等问题。那么,如何解决这些问题,更好地发挥网格化管理在社区治理体系中的积极作用,就成了值得探讨的话题。

## 以网格为单位 打通基层治理“最后一米”

城市社区网格化管理是一种以网格为基本单位,通过分区、分级、分层的方式进行城市社区管理的新模式。基于目前的发展现状,我国城市社区网格化管理主要有精细化管理、居民参与和自治、信息化和智能化应用等特点。

在精细化管理方面,城市管理者将城市社区划分为网格单位,并针对每个网格单位制定相应的管理措施。这种管理方式的特点在于深入了解社区,通过对每个网格单位的详细调查

和数据分析,了解社区的人口结构、居住环境、公共设施等情况,为后续的管理决策提供依据。其次是精准化资源配置,根据不同网格单位的需求和特点,将资源进行合理配置,提高资源利用效率。管理者还会根据不同网格单位的特点和问题,制定相应的管理措施。

在居民参与和自治方面,鼓励社区居民积极参与决策制定和事务管理。社区建立居民参与机制,使居民能够参与社区事务的决策制定过程,并加强居民自治的能力培养,提高居民自我组织和自我管理的能力。同时,建立居民监督机制,通过居民参与监督社区事务的执行过程,提高社区治理的透明度和效能。

在信息化和智能化应用方面,管理者利用信息技术和智能化手段支持社区治理的决策和执行。一是通过建立城市社区网格化管理的数字化平台,实现对社区信息的集中管理和共享。二是利用物联网、人工智能等技术,建立智能化系统,提高社区治理的效率和便利性。三是利用大数据分析技术,对社区数据进行深入挖掘和分析,为社区治理提供有效的决策支持。

这些特点为推动城市社区治理的现代化和精细化提供了实践路径,全面提升了基层网格治理效能,打通了基层治理的“最后一米”。目前,也有学者将社区网格化管理同消防、应急等结合起来做进一步的研究。结合目前发展实际,未来的研究应进一步深入探讨这些特点的具体实施和效果评估,以推动中国城市社区网格化管理的理论创新和实践应用。

## 梳理现实问题 对症下药找答案

2004年,北京市东城区率先推行“万米单元网格”模式,引领城市管理领域的创新实践。该模式以“上面千条线,底下一张网”为理念,能有效应

对城市基层治理中的条块分割、碎片化和治理绩效低下等问题。此后,网格化管理逐渐被地方各级政府所采纳和推广,并在实践过程中形成了一系列典型案例。例如,湖北省宜昌市实施“一体三化”模式,山东聊城市采用“大数据+网格化治理模式”。这些典型案例的实践经验逐渐成为基层社会治理中“精细化管理、精准化服务”的重要抓手,在推动城市社区治理的现代化和提升基层治理能力方面具有重要意义。城市社区网格化管理作为基层治理的重要举措,与当前经济社会发展要求和社会矛盾的变化之间可能存在一定的实践壁垒,因此需要分析研判城市社区网格化管理存在的问题。

首先是网格划分缺乏科学性。有些地区的网格划分过于简单粗糙,没有充分考虑社区的地理特征、人口结构和社会需求。有些网格单位面积过大,导致社区管理人员难以深入了解和有效管理;有些网格单位面积过小,导致资源浪费和管理效率低下。造成网格划分不合理的原因主要有缺乏科学依据、行政区划限制、资源限制等。

其次是信息共享不畅。由于信息来源分散、数据格式不统一、信息安全和隐私等原因,信息无法及时共享和传递。各部门之间的信息孤岛和数据壁垒,使得不同网格单位之间的沟通和协作受阻,影响了整个社区网格化管理的效能。

此外,还存在责权边界模糊的问题。在实践中,不同部门和单位之间的职责和权限划分不清晰,导致责权交叉和责任推诿的现象存在。这种情况下,网格化管理的效果往往不尽如人意,社区问题得不到及时解决,居民的利益无法得到有效保障。

通过对问题的梳理,不难发现,其主要原因有管理体系不完善、存在利益纠纷、社区管理人员素质参差不齐、居民参与度不高等方面。那么,要解决城市社区网格化管理遇到的难题,

就需要对症下药。

一是科学划分网格。解决网格划分不合理的问题需要依托科学数据支持、综合考虑地理特征、强化社区参与、定期评估调整和加强资源投入等措施,通过完善网格划分的科学性和准确性,提高社区网格化管理的效能和居民满意度,推动城市社区治理的现代化和精细化。

二是完善技术支撑,建立健全信息共享机制。当下,城市社区网格化服务中的个性化发展要求越来越明显,动态地调整和优化网格化管理中的基础设施建设能有效提升治理效能。

三是明确责任划分,完善监督考核。要解决责权不明确的问题,需要明确责权划分,建立协调机制,推行绩效考核,加强培训和意识提升,并强化监督与问责。通过这些措施,可以有效提升社区网格化管理的效能和居民的满意度,实现责权的明确和落实。

四是严格网格化管理从业标准。相关部门可通过优化选拔机制、加强培训与提升、强化职业道德与工作态度、建立激励机制、加强监督与评估、严控网格化管理从业标准这些措施提高社区管理人员的素质水平,提升社区管理的效能和居民的满意度。

五是加强制度建设,提高居民参与的积极性。要提高居民参与度,需要加强信息公开和透明度,建立多样化的参与渠道,开展宣传和教育活动,设立奖励机制,加强沟通与互动,激发居民的参与意愿,增强社区管理效果和居民满意度。

在未来,相关部门应进一步探索城市社区网格化管理的创新模式和方法,引入先进的技术手段,如人工智能、大数据等,提升管理效能和居民满意度,持续推动城市社区网格化管理的不断发展,为构建和谐社区、实现可持续发展作出更大的贡献。

作者侯鹏飞,上海交通大学国际与公共事务学院2021级MPA研究生

中国西部第一份社区报

# 华西社区报

(CN51-0131)

## 温度 互动 实用



四川日报报业集团主管主办

