东城区“十三五”时期网格化服务管理专项规划

2016 年 6 月

目录

序言.................................................. 3

**一、网格化服务管理工作回顾（2004-2015）**................ 4

（一）网格化服务管理从探索创新到融合发展 .............. 4

1. 转变提升服务管理理念........................... 4

2. 优化创新服务管理体制........................... 5

3. 精细应用服务管理平台........................... 6

4. 强化集约服务供给体系........................... 6

5. 立体建设治安防控体系........................... 7

（二）网格化服务管理存在的问题 .................... 8

1. 权界清晰、分工合理、权责一致的治理结构亟待建设 . 8

2. 网格化服务管理系统改造、技术应用和制度创新相对滞后.................................................... 9

3.“网格化管理、社会化服务、多元化参与”的机制有待加强................................................... 10

4. 全景式服务体系亟待完善........................ 10

**二、指导思想、基本原则、总体目标和实施步骤**............. 11

（一）指导思想.................................... 12

（二）基本原则.................................... 13

1. 坚持问题导向与创新实践相结合.................. 13

2. 坚持学习借鉴与立足实际相结合.................. 13

3. 坚持加强管理与提升服务相结合.................. 14

4. 坚持首都特点与区级统筹相结合.................. 14

5. 坚持顶层设计与阶段推进相结合.................. 14

6. 坚持政府主导与社会参与相结合.................. 14

（三）总体目标和实施步骤.......................... 15

**三、重点工程**...................................... 16

（一）推进网格化服务管理系统建设，实现统筹联动..... 16

（二）完善网格化服务管理标准体系，提高服务水平..... 18

（三）优化网格化服务管理运行机制，提升治理效能..... 19

（四）深化网格化服务管理理论研究，推动创新发展..... 21

**四、保障措施**...................................... 22

（一）创新治理方式，贯彻战略规划................. 22

（二）健全组织领导，完善治理结构................... 22

（三）拓展筹资渠道，强化经费保障................... 23

（四）坚持党的领导，提升队伍素质................... 24

（五）加强宣传引导，赢得社会支持................... 25

序言

“十三五”时期是东城区网格化服务管理工作深化改革、综合创新的重要时期。网格化服务管理工作将在北京政治、文化、国际交往和科技创新“四个中心”新定位的指引下，在实现东城区“中央政务服务区、首都文化中心区”的总体定位，全力疏解非首都功能和治理“大城市病”过程中，承担着艰巨的任务和重要的使命，为促进东城区经济社会持续健康发展，发挥重要的支撑与保障作用。

本规划根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年（2016-2020）规划纲要》、《京津冀协同发展规划纲要》、《中共北京市委北京市人民政府关于贯彻<京津冀协同发展规划纲要>的意见》、 《北京市国民经济和社会发展第十三个五年（2016-2020）规划纲要》、《北京市“十三五”时期网格化体系建设规划》、《北京市“十三五”时期网格化城市管理发展规划》、《关于加强北京市城市服务管理网格化体系建设的意见》，以及《北京市东城区总体发展战略规划（2011 年-2030 年）》、《北京市东城区国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》，结合东城区实际情况，站在更高起点、更高层次、更高水平上创新社会治理体制，对“十三五”时期东城区网格化服务管理工作的总体目标、指导思想、基本原则、重点任务以及保障措施做出综合安排，是网格化服务管理相关部门依法履行职责、制定各项工作措施的重要依据，对东城区在全面创新社会治理模式、加强城市精细化管理，加快实现“多网融合、立体运行、精准服务、精细管理、精密防控”的网格化服务管理体系，促进城市治理体系和治理能力现代化，提升城市服务管理水平和城市发展品质，助力“国际一流的和谐宜居之区”建设具有重要的指导意义。

本规划规划期限为 2016 年至 2020 年，规划基准年为 2015 年。

一、网格化服务管理工作回顾（2004-2015）

2004 年，北京市东城区创建了网格化城市管理模式，2010 年，作为全国社会管理创新综合试点区，东城区又将网格化理念延伸拓展到社会管理领域，探索形成了具有东城特色的网格化社会服务管理新模式。经过十多年的探索和发展，北京市东城区网格化服务管理取得了丰硕成果，积累了宝贵经验，产生了广泛的社会效益。

**（一）网格化服务管理从探索创新到融合发展**

**1. 转变提升服务管理理念**

**——从概念到战略。**由东城区率先提出的“网格化”概念在国内广泛应用并被上升为国家战略。2004 年，东城区率先推出“网格化城市管理模式”。在加强社会建设、创新社会治理背景下，东城区网格化管理逐渐突破传统城市管理的范畴，全面向社会治理方式创新、转变、升级。

**——从以物为点到以人为本。**即从“城市部件管理”到着力构建“以人为本、服务为先”的网格化服务管理模式。通过信息化新技术和网格化服务理念，系统整合网格内人、地、物、事、组织、服务资源、管理项目等，实现从“物”聚焦到“人和事”，从“管理物”到“服务人、办好事”。

**——从管理到治理。**即从城市管理的“万米单元网格管理法”提升

为“多网融合、立体运行”的网格化服务管理体系。在这个转变过程中，东城区网格化服务管理体系建设更加注重源头治理、综合治理、系统治理、依法治理。尤其是率先释放法治红利，出台网格化服务管理规范性文件；形成网格化管理系列标准，不断提高网格化服务效能和水平；完善网格化服务管理考核评价，有效发挥网格监管作用，开辟了一条独特的网格服务管理的法治化之路。

**2. 优化创新服务管理体制**

**——组织领导体制不断完善。**东城区创建了“双轴化”的城市管理体制，即通过全面整合政府职能，建立城市管理指挥、调度、协调中心和监督、评价中心。2014 年，东城区城市管理监督中心正式更名为“东城区网格化服务管理中心”。这是东城区更好适应和落实北京市全面深化社会治理创新、加快推进“互联网+城市服务管理”部署的重要体制创新。

**——政务服务流程不断优化。**打造全区统一的为民服务热线

“96010”，将 62 条政务热线集合成 1 条，整合城市管理、社会服务、非紧急救助等信息系统和服务热线，涉及民生、教育、环境、交通等事关居民生活的领域，并采取“一口式受理”方式，统一服务、方便惠民。

**3. 精细应用服务管理平台**

**——以整合为先导，优化智慧东城应用框架。**通过数字城市技术，整合地理空间框架、网格、图层、地理编码、城市部件、公共安全等现有数据资源，完善人口、房屋、企业等基础信息库建设，推动“智慧东城”应用框架不断完备，即形成信息资源高度整合的公共基础数据共享服务平台和六大应用体，城市运行人性化、智能化、精细化水平明显提高。

**——以应用为中心，构建协同化综合服务管理平台。**东城区固化了“信息收集—案件建立—任务派遣—任务处理—处理反馈—核查结案—综合评价”七步闭环的系统流程，融入便民服务热线、信息共享服务、城市运行监测、公共安全监督、综合指挥调度、图像视频监控、智能决策分析、电视会议保障等多项功能，发挥智能多维分析效能，推动了智能化城市治理体系的构建。

**4. 强化集约服务供给体系**

**——公共服务供给主体日益丰富。**东城区率先探索了“多元参与、协商共治”的“网格自治”模式，普遍在社区建立网格议事厅，将社区居民、社会力量和市场力量纳入到网格自治中，构建了城市网格化管理与公众自治的复合治理，集约服务资源，填补供给短板，从而加快推动形成了公共服务多元供给机制。

**——公共服务供给能力明显增强。**东城区网格化服务管理的组织结构和信息化技术支撑为公共服务的精细化管理提供了基础，通过对服务对象的精确定位、空间的精细划分和服务管理信息的实时采集传输，使公共服务供给触角延伸到最基层，建立起能够快速响应群众服务需求的社会服务新模式。

**5. 立体建设治安防控体系**

**——筑牢网格化防控基础。**在多社区建立了广泛参与的“红袖标”队伍，积极推动社区自治组织、各类志愿者参与邻里守望和治安防范。近年来，全区万人发案率和百户发案数始终保持在城区最低。

**——织密社会面防控网络。**在人员密集场所周边和社区内设立 17 个巡逻警务站、部署了 3202 个“治安守望岗”。完善了等级防控、网格布控、重点看控模式，在区、街、社区均规范建立了社会面防控工作“一图一表一方案”，落实防控责任。构建了“警务站、守望岗、巡逻线、视频探头”相互衔接的防控模式，加强各种力量的协同配合，有效提高了街面见警率、控制力和震慑力。

**——推进科技创安工程。**东城区整合在线检测信息设施，利用公共安全监管系统准确监控 27637 家监管对象、3804 家风险源，运用“视频监控、车载监控、人工监控、公众监督”四元化网格监管方式，建成 2674个监控图像，基本实现了重点地区、重点大街、重点部位的监控覆盖，利用 4G 视频移动传输技术监控烟花燃放、利用 IMMS 实景影像技术监控全区环境等,均取得良好实效。

**（二）网格化服务管理存在的问题**

**1. 权界清晰、分工合理、权责一致的治理结构亟待建设**

**——从体制建设的角度来看，**“三级平台、四级管理”的职能定位和工作流程有待进一步规范化、制度化和法治化。

**——从体制建设的角度来看，“**三级平台、四级管理”的职能定位和工作流程有待进一步规范化、制度化和法治化。网格化是保障城市服务管理运行的重要监督工具，需要具有综合性、统筹性和权威性，但是由于“三级平台、四级管理”的体制尚未完全理顺，加之网格化服务管理事项纷繁庞杂，导致负责网格化服务管理事项监督、评价、统筹、协调的部门或岗位，在具体事务中，与各级城市管理、城管执法、社会管理、公共服务等部门之间的业务流程、协同机制还不顺畅。

**——从监督考核的角度来看，**考核结果的责任追究不落地。目前对城市管理综合考核结果的应用，仍停留在评分排名、文件通报等形式上。由于缺乏组织人事、纪检监察部门的有效参与，《东城区城市管理监督综合考核办法》规定的绩效考核、评优评奖、干部选拔任用、约谈问责机制没有真正落实，加剧了一些城市管理干部盲目追求个人政绩、只要对上负责而不必对下负责的非理性行为，在这种作用下，政府资源从源头开始就不会主动、全力地配置于投入大、短期内没有直接收益的城市管理公共产品中。

**2. 网格化服务管理系统改造、技术应用和制度创新相对滞后**

**——网格化服务管理信息系统亟待更新改造和升级。**东城区网格化服务管理中心所使用的信息系统仍为 2004 年时所建，至今已有十多年，中间不断修修补补，经常出现问题，严重影响正常工作，已不能适应新形势下的工作需要，亟待进行系统改造和更新。

**——基础数据薄弱，统筹管理和技术应用不够。**一是电子化程度不高。大量数据仍以纸质表格、手写文档采集、存储，游离在系统之外。二是部门分割严重。数据从产生到应用过程中大部分由各单位掌控，壁垒很多，还时有重复采集。三是质量较低。各部门数据结构类型各异，缺乏对比关联和规范纠错机制。四是采集水平较低，物联网应用、自动采集应用差距较大。五是技术应用落后。习惯对数据做经验分析、因果分析，缺乏“整体数据”把握和关联分析。

**——制度创新相对滞后。**一是各部门对信息采集、数据积累认识不足，数据质量低，现势性差，缺乏长效采集、更新、规范的共建机制。二是网格化业务需求与网格化系统的技术创新对接不畅，新技术在满足实际需求上尚缺乏互通互联、共享共治的制度保障。三是用网格化治理的新思维全方位重构社区治理新体系，有待于在深化街道体制改革和创新社区治理机制中进一步完善。

**3.“网格化管理、社会化服务、多元化参与”的机制有待加强**

**——信息采集的来源、方式和内容还亟待改进和完善。**东城区网格化服务管理体系建设的参与主体仍然比较单一，突出体现在信息采集的来源和方式上，过于倚重网格监督员，尚缺乏从社会媒体、公众层面收集城市管理问题和社会需求的完善机制。而且，信息采集的出发点，仍是管理视角，服务维度的信息采集亟待加强。

**——公共服务供给主体多元化和方式多样化需进一步完善。**东城区的市场运作和社会组织发育程度处于北京市前列，但在公共服务供给中仍未能充分发挥社会和市场的力量。因而，东城区要发展主体多元和方式多样的公共服务供给体系，就面临扶持培育市场与社会力量的挑战。

**——网格化服务管理的社区有效衔接和效能发挥有待进一步提升。**

网格化服务管理以社区为基本单元划分网格和配备网格力量，而且，网格化服务管理最终要落实到社区，并通过社区实现管理，特别是服务的功能。目前，网格化服务管理的“区、街道、社区、网格”四级管理体系中社区平台的有效衔接和效能发挥还不充分，网格力量下沉不到位、网格员流失、工作流于形式等。

**4. 全景式服务体系亟待完善**

**——资源需求公众评估环节有待进一步完善。**网格化服务管理应充满人性关怀，关注公众的多元化和差异化服务需求。目前北京市东城区网格化服务管理对公众需求关注还不够，社会和市场等资源运用还不充分，资源需求公众评估环节有待进一步完善，以实现资源和需求对接。

**——针对特殊人群的服务管理还需细化。**东城区常住人口90.5万人，流动人口近 5 万，改善对流动人口的管理，尤其是疏解，亟待加强。同时，东城 60 岁以上老年人占全区人口 25.06%，老龄化程度位居北京市前列，尤其是东城老旧街道较多，集中了大量收入较低的老年人。如何让他们更好享受更加便捷的网格化服务，还需要做更多工作。

**——“ 96010 ”的宣传、教育和引导功能还亟待进一步发挥。**一些社会公众对“一口受理、统一服务”的“96010”为民服务热线的熟悉程度和使用水平还比较有限。同时，利用“96010”为民服务热线进行社会宣传、教育、引导的范围、方式、渠道，都还需进一步加强创新。

二、指导思想、基本原则、总体目标和实施步骤

立足北京建设中国特色世界城市的战略部署，东城区经济社会发展进入向“国际化、现代化、法治化新东城”迈进的新阶段。当前，东城区全面推进网格化服务管理体系建设面临五个重要机遇：一是国家加强和创新社会治理体制的重大机遇。党的十八届三中全会提出，“网格化管理、社会化服务”，使之成为一种方向性的重要政策工具。党的十八届五中全会提出，要推进社会治理精细化，构建全民共建共享的社会治理格局。二是国家实施大数据驱动发展的重大机遇。国务院印发的《促进大数据发展行动纲要》明确提出，要大力推动大数据发展和应用，在未来 5 至 10 年打造精准治理、多方协作的社会治理新模式，构建以人为本、惠及全民的民生服务新体系。三是国家深入推进城市管理领域大部门制改革的重大机遇。中央深改组第 18 次会议审议通过《关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》明确提出，要加快推进执法重心和执法力量向市县下移，推进城市管理领域大部门制改革，实现机构综合设置。四是北京市落实京津冀一体化协同发展、全面推进网格化体系建设的重大机遇。有序疏解非首都功能、推动京津冀协同发展，是适应人民群众新期待、解决北京“大城市病”、实现可持续发展的根本出路。五是东城区由“国内一流中心城区”向“国际一流和谐宜居之区”迈进的重大机遇。在京津冀协同发展的战略背景下，东城区作为中央政务服务区，是首都建设“四个中心”的主要承载区，也是全面拓展和提升自身发展格局和城市治理水平的重要契机。这些都为东城区网格化服务管理工作的改革和发展提供了前所未有的机遇和挑战。

**（一）指导思想**

牢牢把握全面建成小康社会决胜阶段的重要特征，以认真贯彻党中央战略决策和部署为统领，在北京政治、文化、国际交往和科技创新“四个中心”新定位指引下，紧紧围绕建设“国际一流的和谐宜居之区”战略目标，立足东城区“中央政务服务区、首都文化中心区”的功能定位，以服务民生为出发点和落脚点，以落实责任和强化部门联动为基础，以整合力量和优化流程为重点，以体制变革和机制创新为动力，坚持首善标准，打造“多网融合、立体运行、精准服务、精细管理、精密防控”的网格化服务管理体系，加快完善网格化服务管理体制机制，构建城市运行的中枢指挥体系、社会服务的综合平台、政民互动的有效载体，推动人性化、精细化、智能化服务管理水平进一步提高，为促进东城区经济社会持续健康发展发挥重要的支撑与保障作用。

**（二）基本原则**

1. 坚持问题导向与创新实践相结合继承网格化社会服务管理“精细化管理、人性化服务、多元化参与、信息化支撑”理念，在实践经验和创新试点工作的基础上，发挥已经形成的体制机制优势不断推动发展。同时，坚持问题导向，使创新体制、整合力量、统一标准、规范考核成为推动工作的重要动力和有效手段，进一步创新社会治理体制。

2. 坚持学习借鉴与立足实际相结合正确认识和处理“聚焦东城与放眼世界”、“聚焦网格与创新社会治理体制”的关系，充分借鉴欧美国家成功经验，以及其他国内先进做法，推进网格化服务管理体系在加快建设国际化、现代化和法治化新东城中发挥更大效用。

3. 坚持加强管理与提升服务相结合坚持寓管理于为群众服务之中，在服务中实施管理，在管理中体现服务。依托网格化服务管理体系，协同解决特大城市管理中的问题和疏解北京非首都功能，搭建社会服务的平台，实现服务与管理的协调、互补。

4. 坚持首都特点与区级统筹相结合从城市治理体系和能力现代化建设的战略需求出发，加强与市级平台的有效衔接，在区级层面高位统筹，明晰街道分中心和社区职责，落实区属部门的分工合作，理顺层级关系，合理划分权责，协调联动，把顶层设计和整体规划落在实处。

5. 坚持顶层设计与阶段推进相结合遵循“网格化让城市服务更智慧，互联网+让百姓生活更便捷”的核心理念，立足智慧城市建设，做好顶层设计和整体规划，按照边覆盖、边融合、边运行、边完善的原则，采用由易到难、由点及面、由上至下的方法，确定近期和远期目标，分阶段稳步推进。

6. 坚持政府主导与社会参与相结合在区委领导下，充分发挥政府主导推动作用，同时深刻把握创新社会治理体制的丰富内涵，充分发挥多元主体的协同作用，整合社会资源，激发社会活力，实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动。

**（三）总体目标和实施步骤**

秉承“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，坚持“以人为本、统筹发展、智慧应用、共治共享”，完善和发展具有时代特征、首都特点、东城特色的网格化服务管理体制机制，加快推进城市治理体系和治理能力现代化，全面助力“国际一流的和谐宜居之区”建设。

紧紧围绕“提高群众安全感、幸福感、参与度”三条主线，以“精细化管理、人性化服务、多元化参与、信息化支撑”为特色，打造城市管理、社会服务、社会治安三位一体城市综合服务管理平台，建成东城区“城市运行的中枢指挥体系”、“社会服务的综合平台”、“政民互动的有效载体”，努力实现“服务 5A 级，管理五统一”，提升社会服务管理精细化、标准化、信息化、集约化、智能化、常态化水平。具体目标和步骤是：

**2016 年，**推进资源整合，优化服务流程，建立和完善街道层面的网格化服务管理分中心和“96010”为民服务中心，使得“市-区-街道-社区”四级网格化服务管理运行架构和结构体系更加顺畅、便捷和高效。深度拓展网格化服务管理功能，更加注重综合监督和源头治理效果，改善整体情况和公众感受，切实提高居民对城市环境秩序和政府公共服务的满意度。更好发挥社会组织在城市环境秩序维护和公共服务多元供给中的积极作用，使得社会组织服务项目的数量和质量实现“双突破”。

**到2017 年底，**居民总体满意度均达到 85%以上。2018-2020 年，有效发挥网格化服务管理的智能决策支持功能，建立健全多维度、立体化、全覆盖的网格化服务管理体系，全面实现从“碎片化治理”向“整体性治理”转型，推进社会治理精细化，构建全民共建共享共治的社会治理新格局，让社会服务更精准、让城市管理更贴心、让人民生活更精彩的奋斗目标。

**到2020 年底，**实现网格化管理全覆盖，构建起区、街、社区、网格的“四级服务管理”体系，形成更显东城特色的“大城管”城市管理格局，使得城市环境品质和精细化管理水平显著提升，实现居民总体满意度达到90%以上。

三、重点工程

**（一）推进网格化服务管理系统建设，实现统筹联动**

**——转变治理理念，实现从“末端管理”到“源头治理”。**立足对城市社会治理现状的研究和分析，以风险预防管理理论和网格化服务管理思想为指导，树立数据采集、积累、更新、关联和挖掘意识，通过体制、机制创新，实施“网格化+”行动计划，统筹环境保护监管、为老服务、胡同平房和老旧小区物业管理、无障碍环境建设、再生资源回收、地下空间整治、特种设备监管、视频巡控、社区医疗卫生、生活性服务业、基层统战等网格化建设，形成有东城特色的城市治理体系，实现从“末端管理”向“源头治理”转变。

**——搭建四级平台，实现“三网”互联互通、共建共享。**根据东城区非首都功能疏解和人口疏散规划，优化调整 17 个街道、182 个社区以及 592 个网格边界，合理划分权责，协调联动，进一步完善“六型社区”和“一刻钟社区服务圈”，实现对区、街、社区、工作网格的“四级服务管理”。完善网格化服务管理体系，实现“三网”的互联互通、共建共享，推进城市管理重心下移，实现服务管理职能入“网”，服务管理责任到“格”。

**——全面提高基础数据库质量。**通过创新数据采集、协调数据管理、开放数据资源、共享数据成果、统筹数据应用等方式补齐发展中的短板，夯实基础数据。树立全区部门协同发展意识，打破部门间数据壁垒，以数据公开、数据共享为发展常态，坚持业务需求与信息化建设、数据应用紧密结合。贯彻“数据统一、应用分散”管理思路，建立数据资源统一管理和按需服务机制，确保各方应用数据来源一致，解决数出多门，并保障各方所需数据资源。

**——推进“大数据战略”，服务社会治理决策。**加强大数据统筹，挖掘大数据潜能，提升行政综合执法、公共服务效率和质量。通过公共图像记录的人群轨迹和行业发展经济数据等，进行人口疏解评估和社会风险预测；通过热线话务数据和网络舆情数据，分析东城区的热点问题和群体情绪变化；通过数据挖掘，提升案件的预见性，建立有效的预警机制；通过推进数据偏差检查、案件发生趋势分析、高发案件分析，准确定位城市管理核心问题，确保占领社会治理制高点。

**——强化技术支撑和应用，提升多元公众参与度。**在信息系统设计上，既要有利于政府各部门之间的信息共享、打破信息孤岛，又要给广大民众参与信息采集和服务提供设置便利端口。以网格化服务管理公众参与APP 软件研发和应用为契机，引入公共图像信息资源、微博、微信等政民互动资源、网络舆情分析资源和社会公众外评价系统，使得系统能够牵动和调动更为广泛的多元社会力量。

**（二）完善网格化服务管理标准体系，提高服务水平**

**——加强机制建设，夯实平台标准体系。**一是管理体制类。科学划分网格、规范网格服务管理事项、整合优化网格队伍、整合信息指挥系统、建设基础数据库、制定标准规范、整合服务管理热线、整合视频监控系统、开发便民服务终端、开设门户网站。 二是运行机制类。构建源头发现机制、指挥派件机制、分级分类和快速办理机制、部门进网格工作机制、社会协调机制、风险评估预警机制、综合执法机制、应急处置机制、协调监督机制、网格运行评估机制。 三是服务体系类。完善联动服务体系、信息集成服务体系、社情民意研判体系、救助管理体系、合力共治体系、源头治理体系、重大事项落实管理体系、防控管理体系、制度创新发展体系。

**——借鉴先进经验，完善服务标准体系。**在实践推进的过程中应借鉴国际标准和国外先进标准，结合东城区的实际，完善服务标准体系。完成《数字化城市管理信息系统》系列国家标准的编制。加快建立起以服务提供标准为核心，以服务通用基础标准和服务保障标准为配套的，网格化服务管理标准制定、执行、检测和考核综合体系。

**——立足职能定位，优化工作标准体系。**完善网格化服务管理领域的决策议事规则、值班值守等制度，建立为民服务中心及分中心的岗位职责、工作流程、业务培训、应急预案、质量效率监督等规章制度，制定非紧急救助服务各类业务工作流程和规范，加强工作绩效考核。同时，以标准化建设为龙头，会同相关政府部门组织开展标准项目的梳理及条目编制工作。研发和编制《网格化服务管理工作手册》和《网格化服务管理标准大全》。有效聚集、筛选和提炼各类服务管理事项，按照责任部门和业务属性双重维度，建立统一的网格化管理类别体系。

**（三）优化网格化服务管理运行机制，提升治理效能**

**——强化监督考核，建立部门协同工作机制。**以强化监督考核评价体系为切入点，推动便捷化的政务服务体系建设。建立动态、立体、规范的监督考核评价体系，实现对各委办局和街道社区的有效考核。完善监督考核的问责机制，逐步建立制度化、体系化、弹性化的考核评价指标体系。提升网格化管理的高位监督功能，更好发挥政绩考核“指挥棒”效应。通过基础数据资源的共享，确定各类案件的权属责任，增强监督、管理与执法多部门间的协同性。

**——加强政社合作，改进公共服务提供方式。**推动政府向社会力量购买大数据资源、产品和技术服务。以精准分类的科学化专项需求评估为契机，发挥网格化服务管理体系“信息收集、民意诊断”的优势，及时、准确、完整把握公众的多元化和多样化的需求，更好实现资源和需求的有效对接，实现服务供给从精细化到精准化升级。重视利用网格化服务管理体系有效满足特殊重点人群的服务需求。

**——打造智能社区，提升基层平台治理功效。**以智能社区建设为切入点，健全完善智能化城市治理体系。全面提升智慧社区服务能力，支持建立便捷高效的生活服务智能配送体系，实现“智慧社区、便捷生活”。按照“条块结合、属地为主”的原则，进一步加强街道、社区平台的服务功效，强化街道网格化服务管理分中心的主体作用，与区网格化服务管理中心实现信息资源共享、工作协同联动、服务项目链接，实现资源下沉和落地。

**——激发公众参与，完善社会协同共治体系。**加快信息采集的市场化和社会化，探索政府购买服务运作模式，健全完善精密化社会治安体系。充分运用“微信”、“微博”、“手机移动终端”等新媒体技术，不断优化网格化服务管理信息系统，将普通市民、社会组织吸纳入网格化服务管理体系。积极探索和创新基层警务工作模式，利用新媒体技术拓展协同渠道，发挥各主体优势和作用，形成全民参与、社会协同的治理合力。

**（四）深化网格化服务管理理论研究，推动创新发展**

**——基础研究。加强“网格”的理论内涵与价值理念的研究。**“网格”不仅是一种技术物理构造，而且是一种社会性要素单元，更是一种充满人性关怀的服务。在信息技术与网络社会的交相互动的框架下，开展好网格基础性研究。以“网格”的价值理性来引导“网格”的工具理性。

**——实践研究。加强网格服务管理的常态化研究。**要以网格化为纽带，带动和促进基层社会的组织化、体系化和治理化，推动社会组织参与服务，提高居民社会参与意识和能力。推进和完善网格自治模式，在自治中实现服务供给，在服务供给中不断改进自治效果。疏导各类社会需求，培育社会共识，提高社会响应力，形成共建、共享、共治的良好格局。

**——机制研究。加强网格化服务管理协商共治长效机制研究。**以建构“自上而下和自下而上相结合”的“改进政府提供公共服务方式和政府购买社会服务”双向运作模式为重点，有效建立政府、市场、社会三方力量之间的协商共治平台系统。充分调动和发挥公民和社会组织参与标准化决策的积极性和主动性，推动政、社、企等多方主体合作共治，实现从“碎片化管理”向“整体性治理”转变。

**——实体研究。**由区政府相关部门牵头联系高等院校及其他科研机构设立“智慧城市网格化服务管理研究会”，组织开展和深化相关研究。探索成立“城市网格化管理博物馆”，总结历史经验，引导地方实践，为网格化服务管理创新提供不竭动力源泉。

四、保障措施

**（一）创新治理方式，贯彻战略规划**

进一步加强和改进对“网格”和“网格化管理”的理论认识和政策把握，从理念上真正实现从“对物的管理”向“对人的服务”的转变，这是网格化服务管理模式再上新台阶的关键一步。核心是坚持战略规划引领，制定创新主体多元化计划、夯实过程标准化计划、统筹治理法治化计划，通过顶层设计推动实现各方资源的有效统筹和整合，提高网格化服务管理体系的前瞻性、系统性、科学性，加快实现“多网融合、立体运行、精准服务、精细管理、精密防控”的网格化服务管理体系，贯彻落实“品质城市”建设目标，加快构建服务、管理、执法“三位一体”的城市管理格局，实现城市管理的无缝隙、无盲区、网格化和精细化，助力“现代化、国际化、法治化新东城”建设。

**（二）健全组织领导，完善治理结构**

**——推进“一把手工程”建设。**建立由区委、区政府分管领导担任召集人，负责研究、指导、协调城市服务管理网格化体系建设中的重大问题。加强区委对全区网格化服务管理工作的领导，建立健全联络协调工作机制，加快建立网格化服务管理工作向区主要领导定期汇报工作机制，从而有利于网格化服务管理在全区范围内的高位推动和统筹协调，更好释放其潜能和活力。

**——理顺外部治理结构。**东城区网格化服务管理中心作为全区的综合指挥中枢，要建设成为综合性的服务管理平台，就要进一步加强和完善与北京市城市管理委员会、北京市社会建设工作办公室等相关部门处室的工作对接和联系，提升与各委办局跨界协同和整体治理的能力。

**——优化内部治理结构。**优化区网格化服务管理中心内部管理结构，理顺内部职能关系，明确内部科室职责范围；深化街道、社区管理体制改革工作，建设好街道网格化服务管理分中心，处理好区级网格化服务管理中心、街道网格化服务管理工作领导小组及各分中心的工作关系；建立以社区党委为核心，以社区居委会为基础，以网格力量为抓手，以社区服务站和社区各种服务机构为平台，以社区社会组织、业委会、物业服务机构、驻辖区单位为补充，社区居民及各治理主体广泛参与的基层网格化服务管理工作体系。

**（三）拓展筹资渠道，强化经费保障**

**——完善资金投入保障机制。**加大网格服务管理经费投入，逐步建立与东城区人口规模、市场价格、技术应用、区街财政、网格力量和网格服务管理发展水平相协调的专项资金增长机制。

**——建立专项经费预算项目库。**根据网格服务各类专项工作的主体责任，按照事权、财权相匹配的原则，将经费按期拨付实施主责单位，明确权属单位支出责任。

**——积极探索引入外部资本。**发挥市场优势，创新政府投资引导方式，拓展投融资渠道，积极推广政府与社会资本合作(PPP)模式，吸引私人资本参与网格化建设，达到共治共赢。

**（四）坚持党的领导，提升队伍素质**

**——理念认同。**充分认识网格服务管理的重大意义，理性分析新时代背景下面临的机遇和挑战，大力培育改革精神和法治思维，与时俱进，增强网格化服务管理工作人员的归属感、荣誉感和责任感。

**——能力提升。**建设基层学习型党组织，通过灵活的形式、多样的渠道，注意发挥党组织在学习、调研和培训中的角色与作用，进而使组织成员在学习中不断增强工作本领，提升服务能力和水平。

**——改善待遇。**进一步加强和改进网格力量的工资待遇和福利保障，激励和提高工作干劲，构建一支多元、高效、稳定、充沛的基层队伍。

**——多元共治。**以网格中配置的基础力量、专业力量和特色力量三种力量为基础，以社区党组织为核心，以居民委员会和业主委员会等基层群众自治组织为平台阵地，凝聚、培育和孵化多元治理力量，充分激发和释放社会正能量，不断优化社会公共服务品质。

**（五）加强宣传引导，赢得社会支持**

**——广泛宣传。**运用群众喜闻乐见的形式和各种传播媒介、宣传手段，广泛宣传网格化服务管理体系建设的重要意义及成效，切实提高公众知晓率和参与度。

**——树立典型。**及时总结宣传网格化服务管理体系改革实践中涌现出的先进典型，推广可复制的经验，正确引导社会舆论。

**——深化参与。**健全社会参与机制，充分调动广大群众参与的积极性、主动性、创造性，为推动规划目标顺利实现，营造良好社会氛围。