

网格的产生有着深刻的现实背景：
就业方式多样化催生了频繁的跨区域流动；个人对组织和集体的依赖性大大降低；社会阶层逐步分化，各种矛盾增多……

具体而言，尽管交通、通信日益便捷，但基层干部与群众面对面的机会反而少了，群众的困难和问题得不到及时回应，基层社会管理出现了“盲区”和“真空”，“看得见的事情管不了，管得了的事情看不见”，成为一个普遍且亟待解决的现实问题。

如何解决这个问题？实施网格化管理，把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态，促进社会和谐稳定不失为一种好办法。

网格化管理实施两年以来，我市基层管理工作得到了很大改变，“小事儿不出社区，大事儿有人帮办”，“有事儿找网格长”成了居民的口头禅。

如今，我市的网格化管理工作，得到了人民群众的广泛认同和赞誉，彰显了网格化工作亲民、近民、便民、利民的魅力和政府想尽办法办实事、办好事、解民忧、排民难的决心和魄力。



巡查走访是发现问题的重要前提，通过巡查走访，及时发现矛盾和隐患，第一时间进行处理。图为省委社区巡逻队在所在社区各家属院及周边街道进行日常巡查。

网格化“触角”深入千家万户

中原报业传媒集团全媒体新闻中心记者 李爱琴文 马健 张翼飞 图

从“看得见的管不了”、“管得了的看不见”到“看得见也管得了”—— 网格化管理成干群连心网

长期以来，“看得见的管不了”、“管得了的看不见”，就像是横亘在政府和群众之间的天堑，阻碍群众办事、影响干群关系。

2012年郑州市确立在全市范围内建立“全覆盖、无缝隙”的网格化管理体系，“从群众中来，到群众中去”，解决基层群众能发现但解决不了、政府和局委能够解决却发现不了的问题。

当年5月，高新区按照市委部署初步形成了网格化管理体系，划分为5个一级网格、53个二级网格、163个三级网格，实现高新区每一寸土地入网。

高新区把机关、各职能部门相关力量重心下移，下沉公职人员92名，群众工作队108人，全部补充到三级网格中去担任网格长，确保163个基础网格都有一名公职人员担任网格长，每个二级网格都有一名县级干部联系。

高新区打破职能部门监管界限，摸底排查整合全区各个部门的监管力量，共排查出全区监管力量598人，充实到163个三级网格工作队伍中来，积极发动离退休老干部、老党员、村组代表、职能部门的退休人员等200多人作为

网格管理志愿者。

据统计，高新区共整合出800余名工作组成员，如今每个基础网格的工作人员确保至少5人，从而实现了组团式下沉强化基层力量。

“过去我们发现问题，但没有职权处理，问题解决起来会很滞后，甚至没有解决。”高新区石佛管辖区一名网格长曾这样抱怨。

实行网格化管理后，事情开始向良好态势变化。网格长最大的感受就是：每周，职能部门都会派人下来了解基础网格情况，帮助基础网格快速认定问题、上报问题和及时对接解决问题，基础网格还主动与职能部门联合执法，将问题解决在网格内。

如今，高新区条块融合已初见成效，条上的资源能很好地在块上集聚，形成了“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的管理网络。

初步实现了由以往单打作战到上下联动作战的转变，单一依靠组织到整合社会各方面力量的转变，群众的事情，由过去“看得见的管不了，管得了的看不见”，到现在“看得见也管得了”，“上情下达”、“下情上达”更加顺畅，网格化管理成了联系干群关系的“心通桥”，改善群众生活的“民生网”。

“小事不出社区 大事有人帮扶”—— 居民多了贴己娘家人

网格化管理实现了把管理触角延伸到基层，把服务团队引到居民家中，使群众通过网络渠道方便快捷地解决问题。

“群众大事小情，一个电话足不出户就能得到解答，问题不出社区基本得到解决。”自开展社区网格化管理工作以来，管城区东大街办事处辖区的网格长每天都到网格内走访听取民意，现场为居民排忧解难。

中原区在大力推进“全覆盖、无缝隙”网格化管理体系的过程中，实行“网格长走千家”活动。

建设路街道办事处第二网格长刘伟胜走访时发现，桐柏路199号院业主与物业公司正因收缴物业费引发矛盾，多次发生小区停水现象。刘伟胜于协调物业与业主代表进行了4次见面协商，达成一致意见。同时，协调市自来水公司免去了房改前的欠款2万多元，这才正常供水。

“通过‘网格长走千家’，真正实现了‘小事不出社区，大事有人帮扶’的局面。”建设路街道办事处党委书记焦健说。

绿东村街道办事处通过创新管理模式，将网格化管理形成一种工作习惯，“每天都要抽时间去看看，尤其是那些孤寡老人、老居民院

等，发现问题要及时解决。”电缆一社区二级网格长冯福霞说。

为了及时、快速解决问题，街道以现有数字化信息平台为基础，建立网格化管理信息平台14个，网格责任人对网格内能处理的事情当场处理；无法当场处理的及时上报。

颍河路56号院的宋英老人说，自从社区进行网格化管理以来，家中有事找网格长帮忙，方便多了。“前一段时间，家中保险丝烧了，亲人又不在身边，我就找到网格长王伟峰的电话，虽说是下班时间，但小王很快赶来，帮我电修好了。”

绿东村街道原党委书记李平涛说，现在，街道基本做到了小事不出社区、大事不出街道的局面，是否让老百姓满意成了衡量各级网格长工作的标准。



去年年底，环卫处督查人员和15名市民代表深入各社区居民楼院，细致了解社区卫生清理整顿情况，及时发现并解决问题。



以网格为载体的“坚持依靠群众，推进工作落实”长效机制，已融入到绿城经济社会发展、群众生活的方方面面。



新郑市常刘社区的网格化管理档案井然有序。



网格志愿者走进沿街商店，发放《创建全国文明城市宣传册》，呼吁市民文明出行。

“大事小事我们随叫随到”、“有事儿找网格长”成了居民口头禅——

网格化管理 遍地开花

网格化管理通过网格工作人员走家串户，一边收集社情民情，为群众办实事，一边主动协调邻里关系，及时堵塞防范漏洞、化解矛盾纠纷。

这样，不仅充实了社区工作力量，扭转了社区干部唱独角戏的局面，也促进了平安社区建设。同时将网格化管理融入服务之中，可以更好地网罗民声、了解民情、化解民忧，从而得人心、暖人心、稳人心。

如今，“有事儿找网格长”，俨然成了居民的口头禅，网格人员也成了群众口中念叨、心中惦念的自家人。

陈琴英，惠济区老鸦陈街道杜庄村第三村民组的三级网格长。

陈琴英从群众容易看得见、感受得到的小事做起，清运了积存多时的垃圾，修好了堵塞的排水沟，调解了民事纠纷……很快被群众认可，大事小事都和她说。

“救救我的孩子，他经常在黑网吧逗留。”杜庄村一位母亲向陈琴英发求助信息。辖区内的黑网吧很隐蔽，加上房东的袒护，非常难治。陈琴英将问题上报后，一级网格快速制定了专门的整治方案，协调公安、文化、工商等部门对杜庄村的网吧进行了多次治理，关闭黑网吧5家，收缴80多台游戏机。

“亚勤就像亲闺女一样。”上街区中心路办事处江南小镇社区，李大爷直夸胡亚勤。

作为一名三级网格长，胡亚勤认识到：社区留守老人、孤寡老人、残疾人等特殊群体最需要亲情服务，为此，她组织社区党员成立了义工服务队，公布自己的电话，开通了服务热线，还开通了“网络江南QQ群”和社区微博，召开民情座谈会，广泛收集服务信息，及时协调解决难题。

家住江南小镇A147号楼的永康老人，瘫痪在床，老伴儿年过古稀。每月去银行缴电费、水费、电话费、燃气费等成了老两口的“心病”。了解情况后，胡亚勤每月都会按时替老人缴各种费用。老人高兴地说：“网格化真是服务到家了。”

胡亚勤说，社区居民的需要就是我的工作，她常给社区居民说的是，“有事儿打电话，我们随叫随到”。

陈琴英、胡亚勤只是郑州市众多网格长中的一个缩影。

近两年来，郑州市网格化管理工作的触角已经深入到千家万户，遍地开花，小到柴米油盐、吃吗拉撒，大到房屋征迁、道路改造等，到处都能见到网格长忙碌而亲切的背影。“有事儿到社区”、“有事儿找网格长”对市民来说，早已成为习惯，全市“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的网格化服务大网已经形成，群众“下情上达”、职能部门“上情下达”真正实现了无缝隙对接，基层群众和管理者之间沟通更加顺畅、快捷，群众的大事、小事、小事儿都有了可以依靠的人，干群关系更加密切，群众生活幸福指数大大提高。