

北京東城 「兩網融合」創新社會治理 打造便民服務平台

老百姓辦事「96010」一口受理

2004年，北京市東城區創建了網格化城市管理模式，形成了「以網格化為基礎、以民生改善為根本、以文化為靈魂、以危舊房改造為前提、以信息化為手段、以綜合執法為保障、以一流為標準」的城市管理「東城模式」。

2010年，作為全國社會管理創新綜合試點區，東城區又將網格化理念延伸拓展到社會管理領域，探索形成了以「社會服務、社會管理、社區參與」三條主線為核心內容的具有東城特色的網格化社會服務管理新模式。

2014年，經過十年探索實踐，東城區委區政府以「釘釘子」精神，實現網格化社會服務管理體系與網格化城市管理體系的融合。在改善城市環境、做好為民服務、促進社會和諧中發揮了重要作用，成了東城區的名片和品牌。「兩網融合」不僅打造了全區統一的為民服務熱線「96010」，也帶來了全區社會治理方式的深刻變化。

東城區作為全國網格化管理工作的起源，目前已完成網格化社會服務管理體系與網格化城市管理體系的「兩網融合」。「兩網融合」將原來城市管理、社會服務的職責範圍擴大，更加完整、全面梳理政府職責任務，打造東城區統一的為民服務熱線「96010」，成立了區網格化服務管理中心，通過網格化服務管理信息系統，打造社會治安、社會管理、社會服務三位一體的城市綜合服務管理平台，設立明確、具體、量化、可控的管理指標，推動服務管理由粗放型向精細化轉變。百姓辦事，不會再遭遇「踢皮球」，服務窗口由「指定窗口」向「綜合窗口」轉換，工作人員由「專科醫生」向「全科醫生」轉變，百姓得到最大的實惠。東城區在貫徹黨的群眾路線教育實踐活動道路上，為切實改善和保障民生做出了有益探索。



北新橋九道灣社區工作人員範媛媛手持PDA移動智能終端，入戶走訪來京务工人员，現場記錄「民情日記」。



東四二條社區助理網格員在社區巡視，現場記錄上報事件。



62條政務熱線歸為1條 1個號碼「96010」

「兩網融合」的一個重要成果就是打造了全區統一的為民服務熱線「96010」。熱線將全區62條政務熱線集成1條，整合現有城市管理、社會服務、行政服務、應急管理、非緊急救助等信息系統和服務熱線，涉及民生、低保、環境等事關居民生活的方方面面。實現城市管理和社會服務的資源集約、聯動高效、服務多元，達到統一服務受理、統一指揮調度、統一工作流程、統一監督評價、統一標準規範管理五統一。

在這個過程中，服務受理由多渠道向統一方向轉變，理順了區、街道、社區、網格之間的

業務流程，統一了受理渠道，形成標準體系，各類數據資源、服務資源得到整合，實現了上下聯通、信息共享。過去，多口重複受理、信息重複採集、系統重複建設的狀況將不再發生。

整個流程通過「採集受理一案卷建立一指揮派遣一任務處理一處理反饋一核實結案一綜合評價」七步閉環結構，實現事件統一辦理、統一結案。實現事項諮詢、建議、投訴、舉報「一號通」。在實際操作中，業務流程分為「小循環」流程和「大循環」流程。「小循環」流程指事件信息進入流程，由街道網格化

服務管理分中心立案實施派遣，全程在街道內部處理並得到解決的過程。「大循環」流程指事件信息進入流程後，由區網格化服務管理中心實施派遣，在區級層面進行協調處理並得到解決的過程，這類事件主要是領導批示的、群眾通過熱線電話等渠道反映的、媒體刊登的、需要上報市級相關部門的以及街道層面通過「小循環」流程難以協調處理的問題。通過工作流程的優化，要實現工作關口前移、重心下移，強化社會參與，實現社會服務需求和城市管理問題「早發現、早辦理，應發現、盡發現，應辦理、盡辦理」。

便民服務有了統一的「總調度室」

在整合區原有機構和職能的基礎上，新成立的東城區網格化服務管理中心作為「總調度室」，承擔各類非緊急事件和社情民意的受理、調度、派遣和督辦等職能。實現調整政府機構設置、規範街道社區機構職能、梳理各項服務管理工作的整體性改革。

同時，區相關部門和街道建立分中心，社區建立服務管理工作站，網格作為基層工作單元，按照分級分類原則，具體負責自行處置本轄區內和區網格化服務管理中心派遣的各類事件，實現城市管理和社會服務的資源集約、聯動高效、服務多元。這樣的運行模式，打破

原有部門之間分割、孤立狀態，避免利益化趨勢，加強部門間的橫向聯繫和互動，促進工作職責的梳理和銜接。

在這樣一個金字塔型的服務模式裡，區網格化服務管理中心是龍頭，聯合街道網格化服務管理分中心、社區網格化服務管理工作站形成三級工作平台，落實區、街道、社區、網格工作單元四個層級的管理，構建「三級平台、四級管理」的組織體系，形成統一受理、統一派遣、分類處理、實時追蹤、社會監督、綜合評價的運行模式。

在工作流轉過程中，事情究竟辦的怎麼樣，

老百姓滿意不滿意？監督考核成了一項重要的工作。監督考核工作由區中心和街道分中心組織實施，建立起統一的監督考核體系，實現對工作過程、責任主體、工作績效、規範標準和工作制度的評價。同時，將信息系統內評價和社會公眾外評價相結合，形成涵蓋區域評價、部門評價、崗位評價在內的整個網格化服務管理模式的綜合監督評價體系。保障群眾需求得到快速響應、處置、落實，以群眾是否滿意來檢驗網格化服務管理工作體系的成效。

全民參與智能化城市治理

網格化服務管理信息系統將雲計算、互聯網等新一代信息技術運用到城市管理、社會管理等方面，同時運用二維碼、手持移動終端等新技術，將市民、社會納入網格化服務管理體系，把原來的單純靠各類網格管理員去發現、反映、監督問題，變為廣大群眾共同參與，形成「全民參與、社會協同」的城市治理合力，這是城市管理理念的一大提升和進步。

的網格員隊伍。在此基礎上，形成全民參與智能化城市治理的新局面，引導社區居民、駐區單位，以及各類志願者、社會組織廣泛參與到城市管理、社會服務、社區治理中來。

十八屆三中全會提出了創新社會治理體制的新觀點新要求新部署，明確要求以網格化、社會化服務為方向，健全基層綜合服務管

理平台。東城區正在推行的「兩網融合」，正是落實中央及北京市推進國家治理體系和治理能力現代化要求的重要體現，是東城區創新社會治理體制的有益嘗試，更是破解「城市病」治理難題、改善和保障民生的迫切要求，為建設「國際化、現代化新東城」提供的堅強有力保障。（北京市東城區新聞報道中心文並圖）



東城區為民服務熱線「96010」對社會正式公佈，圖為接線員正在登記百姓上報的信息。