

社区基层网格化管理创新机制研究调查报告

马 双

(中共开原市委党校, 辽宁 铁岭 112300)

摘要:当前中国的城市化率不断提升,根据联合国计划开发署的统计数据显示,2030年中国的城市居民新增数量超过1.1亿,而城市的总人口超过10亿人。城市社区是城市的基础单位,城市的发展使得传统的社区管理模式无法适应发展,社区居委会承担的行政化管理任务越来越重,如何创新城市社区管理的模式,为社区提供更加全面的服务,成为当前城市社区管理改革的重点。

关键词:社区基层 网格化管理 创新

中图分类号: C916 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082(2022)03-0278-03

一、调查对象

目标对象为社区居民、社区网格员

二、调查方法

1. 问卷调查法

积极设置调查问卷,选定目标对象社区居民、社区网格员展开调查。对社区居民与社区网格员在基层网格化管理制度发挥的效用情况进行问卷调查,对具体存在的问题进行分析,提出具体的建议,搜集调查的数据是重要理论分析的数据来源。

2. 个案研究法

以课题组所在的城市为研究对象,着重探讨基层网格化管理的实践,分析其在推行网格化管理创新存在的问题,借助具体的实例分析社区基层网格化管理创新的运行机制。

3. 比较分析法

采用比较分析的方法,对国内社区基层网格化管理创新机制进行分析,如对中央创新社会管理的经典案例辽阳白塔区“一会一本一单”运行模式、宁夏石嘴山大武口区“4+6”模式、山西长治“三位一体”管理模式等进行分析,总结具体的经验。

三、调查现状

社区网格化管理依托统一的城市管理以及数字化的平台,将城市管理辖区按照一定的标准划分成为单元网格。通过加强对单元网格的部件和事件巡查,建立一种监督和处置互相分离的形式。国内最早关于社区概念的提及是费孝通,他认为社区是基于亲缘、血缘、地缘关系而形成的社会生活共同体,在社区治理上,学者进行了较多的研究,如杨敏、陈莹等学者都对城市社区建设中社区居民参与的动机、参与的形式、参与的内容等进行研究,并总结归纳当前社区居民参与的不足,如参与意识低、缺乏专业化的管理队伍等。国内学者关于社区网格化管理的研究成

果比较丰富,皮定均、王名、魏涛等学者都从城市社区网格化管理模式的实践进行分析,提出城市网格化管理的具体架构^[1]。国外关于社区治理的概念最初是德国的社会学家斐迪南滕尼斯在1887年提出的,他在《社区与社会》一书中对社区的概念进行界定,引起学者对城市治理的关注。斯宾塞、西梅尔等学者对社区治理的重要性进行了探讨,认为社区的人口如果超过社区承载量,必须要对原有的管理模式进行调整。帕克、孔德等通过对社区治理的方式进行探讨,认为社区治理需要做好社区具体的沟通、协调,并引导社区居民的冲突。在社区信息化管理的研究上,卡特尔斯认为信息化是城市化发展的必然状态、新加坡学者韩笄生在对新加坡的大众参与的地理信息体系(PPDIS系统)进行调查,认为信息化介入城市管理具有积极的意义。在社区网格化管理的研究上,国外缺乏专门性的概念,学者从公民参与社区管理的视角进行分析,斯蒂芬·戈得史密斯提出以政府为主导建立社区居民共同参与管理的莫斯、唐纳德·凯特认为社区网格化管理中需要发挥电子政务的作用。

四、调查内容

本研究的主要内容包括了三个部分,第一个部分是,对社区基层网格化管理机制存在的问题展开调查研究;第二部分是,总结分析当前国内社区网格化管理的经验及其启示;第三部分是,提出社区居民网格化管理创新的具体路径。

五、调查过程

1. 调查问卷的设计

第一、根据本次调研的目的进行社区网格化管理的相关问题的假设,形成问卷内容。

第二、确定问卷的形式。为了增强可视性和严肃性,本问卷采取纸质问卷的形式。

第三，组织题目。根据本主题共设计20道问题，其中19道单选题，1道开放问答题。

第四，征求意见，修订项目。在题目列出之后，站在受调查者的角度去审视问题，并进行小范围的预测，对于存在的问题要及时加以修正。

第五，问卷的效度检验。问卷内容经过了2名教授、3名副教授，共五位业内人士的审查，从评价结果可以看出，本次问卷效度较高。

第六，组织问卷的内容。其中包括卷首语、主体部分。

2. 调查过程

为了提高问卷调查的时效性和严肃性，本次问卷调查采取现场发放纸质问卷，现场回收的方式进行。调查组共有6名工作人员，其中，两人负责问卷的发放，2人负责问卷填写的指导工作，2人负责问卷的回收，在小区内总共发放200份问卷。本次问卷调查活动严格按照要求进行，为每位参与问卷的志愿者都会提供一支专用笔，用完之后作为小礼品赠送给他们。回收的问卷进行统一处理后，再作为研究材料使用。

3. 调查结果分析

第一，此次调查问卷总共投放了200份，回收了194份，回收率为97%；其中有效问卷187份，有效率为96.4%。

第二，通过对调查数据的统计和分析，发现如下几个问题。

首先，在网格化管理的理解方面，大部分社区居民对于社区网格化管理的了解程度不深。根据问卷调查第4题的调查结果显示，如下表（表1）所示。

表1 社区网格化管理的了解程度情况统计表（n=187）

	非常了解	比较了解	不太了解	完全不了解
专家人数	32	42	96	17
百分比值	17.1%	22.5%	51.3%	9.1%

有51.3%的社区居民表示，自己对于社区网格化管理不太了解，占据了主流；对于社区网格化管理非常了解和比较了解的社区居民综合占比只有39.6%；另外，还有9.1%的社区表示对社区网格化管理完全不了解。

其次，社区居民对于社区内异常情况的反应不够及时。根据问卷调查第5题的调查结果显示，如下表（表2）所示。

表2 社区居民对异常情况的反应及时程度统计表（n=187）

	一定会	有时候会	不会	绝对不会
专家人数	26	55	106	0
百分比值	13.9%	29.4%	56.7%	0%

有56.7%的社区居民表示，在社区内发现异常情况不会第一时间向网格管理人员汇报，占据了主流；仅有13.9%的居民表示一定会在第一时间内向社区网格管理员报告，占

比较低。

再次，社区居民对于做网格管理员的意愿并不强烈。如下表（表3）所示。

表3 社区居民成为网格管理者的意愿情况统计表（n=187）

	非常愿意	愿意	不愿意	非常不愿意
专家人数	17	22	103	45
百分比值	9.1%	11.8%	55.1%	24.1%

仅有9.1%的社区居民表示会响应号召，成为一名社区网格管理的志愿者，非常愿意成为，不愿意和非常不喜欢的社区居民综合占比79.2%，占据了主流。

再次，社区居民对于网格管理员的工作态度满意度不够高。根据问卷调查第11题的调查结果显示，如下表（表4）所示。

表4 社区居民对于网格管理员工作态度的满意度统计表（n=187）

	非常满意	比较满意	不满意	非常不满意
专家人数	21	32	115	19
百分比值	11.2%	17.1%	61.5%	10.2%

只有11.2%的社区居民表示，对网格管理员的工作态度非常的满意；对于网格管理员工作态度不满意和非常不满意的社区居民综合占比71.7%，占据了主流。

最后，在对于网格化管理期间社区工作人员的办事效率的评价方面，社区居民对社区工作人员的评价整体上不够高。只有15.0%的社区居民表示，在社区网格化管理中社区工作者的工作效率有了非常大的提高；而表示基本没有提高或完全没有提高的社区居民综合占比68.4%，占据了主流。

六、调查成果

第一，通过研究发现，社区网格化管理存在着一些比较突出的问题。例如，大部分社区居民对于社区网格化管理的了解程度不深；社区居民对于社区内异常情况的反应不够及时；社区居民对于做网格管理员的意愿并不强烈；社区居民对于网格管理员的工作态度满意度不够高；社区居民对社区工作人员的评价整体上不够高等。

第二，作为从来没有流动过的社区居民来说，网格化管理无疑是保护社区安全的最主要方式，所以这部分社区居民对于网格化管理非常的支持，但作为有流动需求的社区居民来说，网格化管理让他们的生活和工作变得非常的艰难。例如，需要生病就医的社区居民，需要外出工作的社区居民，需要走亲访友的社区居民等，对网格化管理就非常的有意见。最后，部分社区网格化管理的方式太过刚硬，导致社区民众对管理者的过激工作态度和管理方式满意度不高^[2]。

第三,优化社区网格化管理要采取全方位的措施。首先,社区要根据自身的实际情况来选择适合自己的网格化管理模式。目前,国内已经形成了一些网格化管理的成功模式。例如,辽阳白塔区“一会一本一单”运行模式。作为服务百姓的最前沿,维护平安稳定的主战场,白塔区大力加强基层组织建设,创新社区服务与治理,以五项工程创建为载体,不断健全完善社会治安防控体系,营造了安全、稳定、和谐的社会环境,让百姓踏实走上平安路。工作中实行“一本一会一单”网格化管理模式,开展以社工、义工、志愿者和创业者这四支队伍分别承担着不同的责任和使命,在街域的不同角落、不同程度上成为守护平安的坚强卫士,使平安建设无盲点的开展起来。在社区工作者队伍上,白塔区全面加强了职业化建设,职级化管理,365天实行错时值班工作制度,实施网格化管理,与社区片警捆绑式服务,开展“业务一口清”培训和考核,让社工队伍基本做到全面掌握居民的基本情况,全面负责网格内的矛盾纠纷与调处、信访稳控及信息反馈,使网格管理与服务更加规范化与精细化。宁夏石嘴山大武口区“4+6”模式。每个网格配备由街道干部、社区工作者、下派干部、社区警员组成的“四员”和由社区老党员、4050人员、低保户、热心公益事业的人员组成的“六员”,明确他们的岗位和职责、管理范围,在居民区设立岗位服务台,公布他们的联系电话,便于居民及时反映问题、表达诉求。建立社会力量参与社区管理激励奖励机制,实现人员分层管理,形成以网格管理员队伍为主体,其他志愿服务队伍和互助服务团队为补充的社会协同、公众参与的社会管理新格局。此模式被列为中央创新社会管理的经典案例。

山西长治“三位一体”管理模式。“三位一体”网格化社会管理模式是在晨华网格化管理平台的基础上将党的建设、社会管理和公共服务三个子网站集成统一,整合资源,形成功能完善、渠道畅通、开放互动、高效快捷、服务优质的社会管理综合系统。该系“三网合一”的大型综合信息系统,是借助信息技术优势,可高效运转的工作平台,不仅是创新体制机制、提升社会管理服务效能的应用载体,还是组织监督与公众监督相结合的考核管理机制。其次,要明确网格管理员的角色定位。所以在管理过程中既要满怀热情也要注意工作的方式和方法,不能不顾社区居民的实际情况,要针对不同的人员采取不同的管理方

式。社区网格管理员肩负着维护社区安全的重要责任,也冒着巨大的生命与健康风险,要尊重他们的付出。俗话说“重赏之下必有勇夫”,我们要让社区网格管理员感觉到温暖,不能只靠言语的鼓励,甚至是道德绑架。只有让社区网格管理员获得了温暖,网格化管理才能收到我们想要的成效^[1]。最后,要做好在社区内要做好宣传工作。通过实体宣传栏,社区广播,各类网络平台等载体,让社区内的居民深刻理解社区网格化管理的目的,方式和意义,最大限度的支持社区网格化管理工作。

七、调查中存在的问题

本研究主要存在以下几个方面的问题,第一,实践调查工作的范围有限。社区内的人口流动也比较的小,所以能够参与到本次实践调查活动中的社区居民非常的有限。第二,对于国内社区网格化管理的成功模式,只能进行一个理论性的了解,无法通过实践考察的方式来时刻认知国内网格化管理成功模式的实际操作效果和具体管理细节。第三,对于部分问题的预想不够充分。例如,预想在三天之内完成问卷调查工作,但实际上花费了一周左右的实际才完成问卷调查工作。

八、今后的调查设想

第一,对于社区网格化管理工作的地方性比较突出,需要在实践的基础上结合学术界的理论成果。由于每个社区都有自己的一些特点,所以,先要从实践出发来研究网格化管理的现状,然后,结合理论成果来寻求进一步提升网格化管理水平的措施。第二,社区网格化管理是一个相对比较新的概念,需要从多个角度去进行研究,不断的完善社区网格化管理的内涵。

参考文献

- [1]魏涛.新时代公民基本权利与司法保护[N].人民法院,2018-04-22.
- [2]杨成雄,袁方成.“一核四化”:新时代社会治理社会化的实践模式——基于湖南省永州市零陵区的实践考察[J].中共福建省委党校学报,2018(05):101-108.
- [3]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——以广州市越秀区为例[J].华东经济管理,2019,33(05):5-11.