

推进新时代市域社会治理现代化

—综治中心实体化、规范化建设与雪亮工程、网格化服务管理应用

（杨安，2019-08-11 中国政法大学昌平校区，演讲稿，有删减）

尊敬的“界首市综治平安建设培训班”的各位领导学员们，同志们，大家上午好！

很高兴应中国政法大学的邀请来到这里和大家一起就推进新时代市域社会治理现代化——综治中心实体化、规范化建设与雪亮工程、网格化服务管理应用等方面进行探讨和交流。也借此机会和大家分享一点我们在学习研究“加快推进新时代市域社会治理现代化、综治中心建设、雪亮工程、网格化服务管理”等课题过程中一些体会和收获，以及我个人的一些认识与思考和见解。首先我代表课题组以及我们学院和研究院对培训班的顺利召开表示热烈的祝贺！

中国政法大学是我国的著名高等学府，大师辈出，你们今天在这里上课的这个校区好像总书记就来过，我相信你们通过这次学习后一定会有巨大的收获的！本次培训班以推进市域社会治理现代化为主题，聚焦综治中心规范化建设、雪亮工程建设与网格化服务管理应用等热点问题，具有很强的现实针对性。下面，我和大家交流几点看法。

当前正值“不忘初心、牢记使命”主题教育活动，这时候大家走进校园，

放下日常繁忙的工作，抽出宝贵的时间来北京学习，聆听教授老师们的讲解，重拾初心，重温使命，非常难得。我也为界首市政法干部这种进取的、开放的、仰望崇高、砥砺奋进的精神值得钦佩，特别是能够积极思考如何推进新时代市域社会治理现代化、建设更高水平的平安安徽、平安界首形象。我觉得这是充分贯彻领会总书记一系列引领性的社会治理现代化新理念新思想新战略部署，在加强和创新社会治理必须不断改进工作方式，善于从政治上把大局、看问题，善于从务实上谋划、部署、推动工作，要特别为你们点赞！

近3年来，课题组为了研究相关问题，行程足迹遍布全国17个省区市县乡镇村组，形成了一千多万字的研究资料数据、数百万字的调研报告、研究报告、数十万字的工作简报、决策参考、以及发表了一系列的学术论文和研究成果，《中国“雪亮工程”研究报告》、《中国网格化服务管理大数据应用现状、问题与对策建议》、《积极推进新时代市域社会治理现代化》、《党的领导：新时代推进市域社会治理现代化的灵魂》等重要文章和学术成果引起高度关注和重视。

在开始我的讲座之前，我想请你们中间的学员代表来谈一下你们的看法，什么是市域社会治理？为什么要推进市域社会治理？综治中心建设、雪亮工程建设、网格化服务管理应用的基本情况，以及存在哪些困惑和问题？！（请举手示意我）！

刚才大家的发言都非常好！安徽省的社会治理工作、特别是基层社会治理好多地方都有亮点，前不久也是中国政法大学的高级研修班在成都举办，给安庆市的同志们上完课，就发现安庆市的基层社会治理、法治文化建设十分有特色，特别是六尺巷的故事令人感动！我在接受这堂课的授课邀请来之前，虽然没去过你们那里，但我也专门去你们长安门户网站上学习了一下，看到各项工作都在有序推进，比如召开的雪亮工程建设推进会，有序扫黑除恶等都取得了明显的成效。开展“民主法治示范村”创建。“四会一约”界首品牌，通过“村民议事会、道德评议会、禁毒禁赌会、红白理事会、村规民约”等实现“三治合一”。全面创新基层社会治安治理。完善市乡村三级综治中心建设，加快实现共建共治共享的基层社会治理新格局。组织律师、公证员、基层法律服务工作者及村“两委”干部建立法律服务微信群，运用“互联网+”等线上线下为群众提供全方位的法律服务。推行“一村一法律顾问”全覆盖。打造乡村特色法治文化载体。积极推进群众性法治文化活动，在乡村传统文化中融入法治元素等这些非常好的做法，作为一名长期关注和研究社会治理的专家和学者我感到非常欣慰，也值得我们认真学习研究。

所谓读万卷书、行万里路；“知中国、才能服务中国”。我13年底回国，就是抱着报效国家的初心回来的！我们不能照搬外国、西方的理论来解释中国的问题，新时代的中国我们需要新的思想和理论，需要对日益复杂多变国际局势有足够的清晰的判断，对风险矛盾多发的社

会面上的问题以及老百姓不满意的问题，要有实招、硬招、真招！总书记说，“调查研究是谋事之基、成事之道”。我们研究市域社会治理这个题目就是要向全国各地的政法委书记、政法战线的同志们学习，并有机会开展交流访谈。只有向你们奋战在第一线的同志们学习，才能知界首、服务界首。如果有机会想和你们一道去跑遍所有界首县市区的村、跑遍所有的乡镇、跑遍所辖区内所有政法系统、派出所、公安局、司法局、法院、检察院、综治中心、网格中心、警务亭等地方都有去实地亲眼看一看、听一听、走一走。全国三百多个地市我都想去看一看，但这是一个问题，能否实现呢？需要有健康的体魄、需要有情怀、还需要有足够的时间和路费！学习总书记的讲话精神：“做学问的目的是为党和人民述学立论，为人民做学问，为国家做学问。我们做学问的目的就是要服务人民，服务党的事业，服务社会主义现代化的建设事业。更好地立足中国大地，提出解决中国和世界问题的中国方案”；“在新时代的征程上，各级领导干部一定要适应新时代发展的新要求，深入开展调查研究，努力回答和解决好对我国发展带有全局性、战略性的重大问题，推进新时代市域社会治理现代化、努力建设更高水平的平安中国”。

《战国策》里，有这样一则故事：

邹忌拜见齐威王，说：“我确实不如徐公美，但我的妻子偏爱我，我的妾害怕我，我的客人有求于我，所以他们都说我比徐公美。如今齐国有方圆千里的疆土，宫中的姬妾及近臣，没有一个不偏爱大王的，

朝中的大臣没有一个不惧怕大王的，国内的百姓，没有不对大王有所求的，由此看来，大王您受到的蒙蔽太严重了！”

我今天主要讲三个问题：**第一，如何推进新时代市域社会治理现代化；第二，建好实体综治中心；第三，雪亮工程与网格化服务管理大数据应用。**在座的都是一线实务方面的领导和实践方面的专家，所以如果我讲的不对的，请大家多批评指正。

大家知道，我们人类社会发展至今始终在思考三大关系(或者说问题)，第一就是人与物的关系；第二是人与自然的关系；第三是人与人的关系。我们说社会治理就是要思考和解决人与人的关系和问题！那么首先来看我国的社会治理当前面临哪些突出问题呢？(我知道谈问题总是令人不愉快的，但是我们做研究的就是提出问题、回答问题、然后试图解决问题)！

一是经济社会飞速发展,人民需求多元、诉求多样,而公共服务供给能力和社会保障水平仍不充分、不平衡,引发复杂多样的社会矛盾。**二是**城市化进程加快,“城市病”与农村“空心化”并存,公共安全风险隐患突出。**三是**社会流动性增强,“单位人”向“社会人”转变,传统管理与组织方式效果弱化。**四是**科技水平日新月异,网络空间日益庞杂,而治理理念手段相对滞后。**五是**代表不同利益群体、不同价值取向的思想观念活跃,主流价值体系受到冲击,引导舆论、凝聚共识难度凸显。同时

经过改革开放四十年年的发展，我们的社会治理还有不少难点以及短板：一、转型期社会治理理论欠缺引致多重困惑；二、亟待整合条线治理力量、调动地方政府积极性。三、亟须建立健全社会组织和公众充分参与治理的制度和社会环境。四、尽快完善、规范多元共治的社会治理体制；五、在保障与改善民生中加强和创新社会治理；六、真正实现社会治理的重心向基层下移；七、创新化解社会矛盾的渠道和机制；八、合理利用现代化信息与大数据技术服务社会治理；九、发挥传统文化在社会治理中的积极作用；所以就急需转型期创新社会治理的新思路与新切入点和突破口；比如要有立足中国转型实践创新社会治理理论的务实行动；要坚持在发展和改善民生中推动社会治理；社会治理创新须完善政府治理，须依法推进多元共治体制的形成；更加要注重现代化技术手段与传统文化、民间力量相结合。

一、市域社会治理现代化的基本理论构造

（一）市域社会治理的基本概念及其内涵

“治理”的概念通常被运用于众多利益主体于复杂社会关系所组成的情境中。罗茨（R.Rhodes）提出，治理是以新的办法来统治社会，并认为存在六种治理——国家治理、公司治理、公共管理治理、公共服务治理、社会控制治理和社会网络治理，其中每一种治理活动的主体、内容和对象等均在较大的差异。俞可平认为，治理的基本含义是指官方的或民间的公共管理组织在一个既定的范围内运用公共权威维持秩序，满足公众需要的一种公共管理活动和公共管理过程，包括

必要的公共权威、管理规则、治理机制和治理方式。市域，则是指城市行政管辖的全部地域，是一个集合概念，既会作为一个独立的主体来执行国家政策，也是一个物理空间来为群众提供宜居生活，还是一个包含诸多利益主体的组织有机体，一般来说，城市与市域概念取决于当地城市化的情况，而无需拘泥于地方单位的行政级别。因此，对市域社会治理的概念和内涵的理解显得尤为重要。治理体系现代化，市域社会治理体系是党委领导下政府和社会共建共治共享的制度体系，包括一整套紧密相连、衔接协调的体制机制和制度安排。

市域社会治理是国家治理在市域范围内的具体实施和浓缩反映，是依托具体的城市区域而发生的治理活动的统称。从世界范围来看，不同城市在历史传统、文化习俗、政治体制与社会经济发育程度方面各不相同，因此，呈现多种多样的城市治理形式。可以说，没有固定的、统一的城市治理，不同的国家、不同的区域，甚至同一国家的同一城市在不同时期都会呈现各自的特点。综合来看，市域治理需要一个依托城市区域作为群众公共活动的地理空间载体，政府、企业、社会组织 and 居民等多元主体基于特定的制度安排，针对公共事务管理和公共服务提供等，通过共同参与的方式进行合作、协商，实现在城市区域内的公共利益与私人利益相调和的动态过程。具体到我国，市域治理应该是在党委的主导下、政府部门、专业机构、企事业单位、社会组织和城市市民等主体依照国家法律和相关规则共同参与城市公共事务管理的过程。因此，市域社会治理是我国已有的国家治理在市

域范围的自然延伸、具体实施与因地发展。

二、推进新时代市域社会治理现代化背景与经过、重要意义。

大家知道，去年以来，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，新一届中央政法委领导强化“四个意识”、坚定“四个自信”，围绕打好“三大攻坚战”、聚焦“四大任务”、推进“四大建设”、营造“四大环境”，锐意改革、狠抓落实。各项工作取得阶段性明显成效，亮点纷呈。为努力建设更高水平的平安中国、法治中国，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感的各项任务落地见效。在深刻把握国家治理体系和治理能力现代化要求，在社会治理现代化建设的战略框架内与基层社会治理现代化创新发展的基础上，提出了“新时代市域社会治理现代化”的重要概念及其“五个导向”、“四大体系”、“七大能力”。这一创新举措是习近平总书记关于加强和创新社会治理、总体国家安全观、国家治理体系和治理能力现代化、加快建设创新性国家等重要思想的理论传承、基本内容及其实践方略，对于建设更高水平的平安中国具有极为重要的实践意义。

（一）、“新时代市域社会治理现代化”的提出

“新时代推进市域社会治理现代化”的重要概念由中央政法委秘书长陈一新同志于去年6月4日在延安干部学院全国新任地市级政法委书记培训示范班开班式上提出。7月17日，中央政法委秘书长陈一新同志在《人民日报》刊登《推进新时代市域社会治理现代化》一文。

文章指出，市域社会治理现代化分为治理理念现代化、治理体系现代化与治理能力现代化。其中理念现代化以目标导向、政治导向、为民导向、问题导向、效果导向等“五个导向”的树立为主线、体系现代化以市域社会治理的政治体系、自治体系、法治体系、德治体系等“四大体系”的优化为核心、能力现代化则以统筹谋划能力、群众工作能力、政法改革能力、创新驱动能力、破解难题能力、依法打击能力、舆论导控能力等“七大能力”的提高为重点。7月18日，中央政法委机关召开下半年工作推进会，陈一新同志在会上强调：“聚焦政法工作‘十大抓手’促进社会政治大局稳定，要以市域社会治理现代化试点为抓手，确立抓省带市的工作新机制，加强市域政法工作创新交流，积极探索具有中国特色、时代特征、市域特点的社会治理新模式”。标志着新时代市域社会治理现代化重要原创性概念被正式提出。2019年4月，习近平总书记作出重要指示“把市域社会治理现代化作为切入点和突破口，深入推进社会治理创新，构建富有活力和效率的新型基层社会治理体系”。

（二）、推进新时代市域社会治理现代化的重要意义

第一、推进市域社会治理现代化是解决“快速发展”留下问题的必然要求。经过改革开放40年的快速发展，我国经济实力、科技实力、国防实力和综合国力实现了历史性跨越，中国人民的生活告别了“票证时代”、走过了“温饱阶段”，迎来了“全面小康”，这些为我们推进社会治理现代化奠定了坚实的基础。而与之密切相关，我们在社会治理

领域也面临着新的挑战。一是社会结构深刻变化，伴随着改革开放，中国人已从过去的“单位人”变为“社会人”，随着老龄化程度不断提高，出现了家庭规模小型化和少子高龄化现象，代际关系也不再像过去那样紧密，由此也带来了不少社会问题。二是利益格局深刻调整，随着改革的不断深入，利益失衡和利益固化的藩篱逐步被打破，利益相对均衡的新常态逐步形成，但这必然会触及一些人的既得利益，由此导致的社会问题可能会更加复杂，需要社会治理解决的问题也更加复杂。三是民生诉求全面升级，新时代的民生诉求已不再满足于吃饭、穿衣等问题，而是普遍要求公平正义和全面提升生活质量。人们的维权意识和维权方式也逐步从个体维权向集体维权，从底线维权向发展维权转变。四是舆论生态发生深刻变化，截至 2017 年全国现有约 7.72 亿网民、14.2 亿手机用户、接近 10 亿微博、微信用户，社交端口同时在线人数突破 2 亿，互联网全方位的改变了人们生活，也为社会治理提出了新的要求。上述变化既是我们推进市域社会治理面临的重大机遇，也是新时代必须妥善应对的重大挑战。

第二、推进市域社会治理现代化是实现国家治理体系和治理能力现代化的必然要求。创新社会治理的难点在基层，推进社会治理的关键在市域。习近平总书记多次明确指出，社会治理是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，大城市治理是国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分，要求北京、上海等地“走出一条中国特色大城市治理的新路子”。当前，随着人流、物流、信息流加速流动，基层社

会治理面临的矛盾、风险和隐患之多前所未有。尤其是在市域层面，随着城镇化的加速推进，人口越来越密集，高楼越来越多，系统越来越复杂，在流动人口服务管理、城市基础设施管理、突发事件应对处置、虚拟社会空间服务管理等方面面临诸多问题。那么，面对挑战，如何从制度、体制、机制层面加以创新，切实统筹资源力量，提出系统管用的应对措施，就成为我们当前面临的重大课题。此时，中央提出推进市域社会治理现代化，我们认为恰逢其时。从治理能力上看，市域层面具有较为完备的社会治理体系，具有解决社会治理中重大矛盾问题的资源和能力，是将风险隐患化解在萌芽、解决在基层的最直接、最有效力的治理层级，处于推进基层治理现代化的前线位置。从治理环节上看，市域层面既要贯彻落实好中央关于国家治理的大政方针、制度安排、决策部署，又要立足实际对本市域社会治理统筹谋划、周密部署、推动实践，在国家治理中具有承上启下的枢纽作用。因此，加快推进市域社会治理现代化是实现基层社会治理现代化的关键，是实现国家治理体系和治理能力现代化的重要基石。

第三、推进市域社会治理现代化是促进人民群众获得感幸福感安全感更加充实、更有保障、更可持续的必然要求。带领人民创造美好生活，是中国共产党始终不渝的奋斗目标。党的十九大报告指出，“全党同志一定要永远与人民同呼吸、共命运、心连心，永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标。”抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，就是抓住了民心、顺应了民意，就是把以人民为中心的发展思想落到

了实处。党的十九大抓住人民群众最直接最关心最现实的利益问题，对提高保障和改善民生水平，加强和创新社会治理提出了一系列新举措新要求，深化了对社会治理规律的认识，为我们做好社会治理工作提供了根本遵循。当前，在社会治理领域，在“城市病”化解、农业转移人口市民化、社会诚信、电信网络诈骗、非法集资、涉法涉诉、特定群体服务管理等方面工作还存在不少短板和薄弱环节，需要我们更加用心用情用力采取措施加以解决。推进市域社会治理现代化，必须牢牢把握进一步提升人民群众获得感幸福感安全感这一根本目的，在出台各项治理措施过程中，始终坚持以人民为中心，从群众最紧迫最需要最盼望的方面做起，从群众最恨最怨最烦的问题改起，突出抓好社会治理领域的民生工程，在增进民生福祉中不断提高人民群众的幸福指数。只有这样，社会治理工作才有了根，有了魂，人人参与、人人尽力、人人享有的社会治理格局才能最终实现。

第四、课题组为了研究和探索具有中国特色、时代特征并体现市域特点的社会治理新模式，由我本人带领课题组专家团队，围绕新时代推进市域社会治理现代化的重要意义、实践探索、创新成果等进行了研究、探讨和思考。课题组于去年7月起至今年6月，前往福建厦门市、山东聊城、湖北武汉宜昌、广东广州、广西南宁、江西赣州等地展开调研，特别是在各地市委政法委有关领导同志的大力支持下，对当前城市、社区、街道、城乡结合部基层社会治理、市域社会治理、以解决市域内影响国家安全、公共安全、社会安定、人民安宁的突出问题

为着力点，智能化、信息化、大数据应用现状，以及开展的大胆实践与理论探索，新时代面临形势和主要问题，从不同层面、多个角度去发现各地市域社会治理主要做法和特点、剖析推进市域社会治理难点，深入分析研究相关问题与改进建议，进行了深度调研，形成了第一阶段调研工作报告，掌握了一手鲜活的数据和资料。课题组通过走访，还与各地市各级领导干部和专家学者、基层群众进行交流，一致认为，大数据、信息化新阶段深刻改变人们生产生活方式的时代条件下，国家治理要跟上科技发展的脚步，自觉运用科技手段提升现代化水平，新时代的国家治理体系和治理能力现代化要求我们不断推进理论创新和实践创新，中央政法委领导同志从强化使命意识，明确国家治理现代化的战略定位和提升国家治理的有效性，提出积极推进市域社会治理现代化重要概念，是抓住了习近平总书记创新社会治理新理念新思想的精髓。特别是我们研究把厦门市作为研究案例，厦门也是习近平总书记曾经工作过的地方，他们传承了总书记宝贵的思想、精神财富和探索与实践成果，具有重要的研究价值和极大的宣传发扬推广优势。对于探索中国特色、时代特征、市域特点的社会治理新模式和实践路径具有引领意义、重大理论意义。

四、推进市域社会治理现代体系建设

“郡县治，天下安”，在我国行政架构中，市级处在承上启下的关键环节，要建立一整套紧密相连、衔接协调的体制机制和制度安排，在构建**新型基层社会治理体系**上创新设计。

（一）坚持党的绝对领导组织体系。党的领导是中国特色社会主义的最本质特征,也是国家治理体系和治理能力现代化的最根本保证。党委及各级各部门齐抓共管机制；把基层党组织建设夯实，引领下的群众创建自治机制；党建+社会参与机制。（二）、法治保障,构建市域治理新的制度体系、自治、德治的规范体系。如何完善法律制度体系？规范自律规则体系？法治文化引领、真善美主流价值伦理道德体系？

（三）信息化、智能化推进以人为本、民本导向、公共服务均等、高效的个性化服务体系。电子政务推进市域公共服务均等化；大数据应用+市域公共服务云平台建设；推进智能化、数字化建设应用市域公共服务精准化、个性化。（四）、坚持大数据、云计算、物联网、人工智能支撑,构建起智能化的防控体系。（一）打造市域综治中心（市域社会治理大数据应用）云平台；（二）建设市域公共安全大数据应用数据库；（三）建设市域社会治理信息化矛盾化数据库以及标准案例数据库。

五、总结大数据与厦门推进市域社会治理现代化经验启示

（一）厦门市开展了具有中国特色、时代特征、市域特点的社会治理新模式的理论体系研究与总结凝练，制度体系设计与完善，智能化建设技术支撑体系顶层设计方案规划，开发全国领先的市域社会治理大数据云平台，并为推进新时代市域社会治理现代化体制创新、机制创新、政策举措创新贡献“厦门模式”，为全国提供可复制的经验。

（二）厦门市公共安全大数据应用平台、政法信息共享平台建设经验。该大数据平台在涉黑涉恶线索分析模块，通过标签管理梳理涉黑涉恶线索，结合地理信息进行区域汇聚，开展精准摸排打击。通过抓取套路贷共性行为特征，从多部门抓取套路贷行为数据，分析、打击套路贷高危人员，开展基层两委人员背景分析，防止黑恶背景人员侵入基层政权，课题组专家一致认为，这些算法的创新应用，解决了当前运用大数据开展扫黑除恶的数据分析模型、算法缺乏的重要难题。

（三）厦门市智能化建设智慧社区、智慧网格，将民生服务落细、落小、落实，实现精准治理、精准服务的做法可作为政法工作创新成果展示平台。厦门市通过积极构建“大数据”和“云平台”，深化和完善城乡社区网格化服务管理能力，全面提升全市城乡社区网格化服务管理大数据应用，网格化信息系统和综治中心平台全面升级，区级网格化指挥中心，乡镇（街道）、社区（村）网格化信息平台全面建成，实现网格化数据智能化采集和应用，实现四级综治中心联网联动。基于三维城市数据、共享网格化等各类业务数据，以满足多层次、全方位的响应社区服务需求。运用大数据技术构建了一个具有可视化、融合智慧治理、可落地的三维立体智慧社区网络，使社区治理更加智能化，通过建设智慧社区、智慧网格，将民生服务落细、落小、落实，实现精准治理，精准服务的做法受到了广大民众的普遍欢迎。特别是厦门市官任社区创新境外人士参与社区治理协商新模式，注重开放融合，实现共治共享；金安社区积极探索“党建+”模式，实施党建引领行动，

挖掘统筹社区人力资源，引进专业化社会组织，使志愿者服务组织、社会组织等成为维护治安、平安创建的重要力量值得复制推广。

（四）厦门市利用具有先行先试政策优势、自主立法权的优势积极开展大数据、数据隐私保护立法研究。专家认为，我国已经进入数据增长爆发期，2020年，我国数据量达到8ZB，非结构化数据占比达到90%，数据量占全球总数据量的18%。大数据发展带来了相关的法律问题：第一，个人数据保护面临严峻挑战；第二，数据跨境流动监管亟待完善；第三，数据交易规则尚未确立；第四，政府数据开放面临执行困境。厦门市应为全国率先进行立法研究探索。推进专门立法，推动个人数据保护单行立法，统筹各行业的全面保护，尤其强化对个人数据的行政保护。第二，细化执行细则，修订及细化部门规章，制定个人数据保护实施细则、指导意见等。第三，强化行业监管，明确各个行业主管机构在个人数据保护中的职能及执法权限。第四，推进行业自律，完善数据保护标准体系，大力发展三方评估、认证体系，健全行业自律规范。未来的数据治理、网络社会治理形势严峻。所以，我建议大家有机会去厦门参观考察一下。

第二部分，综治中心规范化建设、网格化服务管理应用

发挥“智能化治理”支撑作用，打造市域社会治理、基层社会治理动力，就是要建好实体化综治中心，这是重要的平台和载体。

（一）、综治中心信息化建设

在综治中心信息化系统云平台建设方面，要按照中央和省市的统一部署和要求，“坚持信息化引领、大数据应用、构建纵向贯通、横向集成、共享共用的平安建设信息化综合平台”，打造一个以人为本，利用大数据、云计算等科技手段转化为平安建设能力的现代化综治中心云平台。以服务市域社会治理、基层社会治理、引领未来、以人为本为核心理念，提升社会治理创新能力现代化水平的工作支撑体系、智能化功能的云服务中心。综治中心云平台建设信息化系统规划设计总体方案要始终贯穿创新引领，坚持问题导向，需求导向、突出实际效果，体现理念思路、体制机制、手段方式创新，能够切实解决影响社会稳定的突出问题，明显提升预测预警预防各类矛盾风险能力，不断完善立体化社会治安防控体系，进一步提高人民群众安全感、满意度的总体思路 and 理念。

（二）综治中心信息系统重要性

要按照中央和安徽省统一部署和要求，完成综治中心（网格化服务管理中心）规范化建设任务，完成市（州）、县（市、区）及100%的乡镇（街道）、100%的村（社区）建设任务，其余的如偏远乡镇（街道）和村（社区）完成，确保实现全市四级综治中心100%覆盖并规范运行。

以大数据、云计算为代表的现代化信息技术在国家治理、社会治理中的应用，是维护国家安全和社会稳定、服务经济社会发展的重要抓手。大数据在社会治理中的重要作用，为推进政法数据资源共享共用，更加注重设施互联、数据开放、资源共享，更加注重地区部门联动，不断增强政法综治工作系统性、整体性、协同性提供了重要的支撑。是提高服务民众水平的一种全新的理念，通过大数据应用，能够为群众提供多样性、个性化公共服务，在周到、精细的服务中提升社会治理水平。作为一种新兴数据处理技术，大数据能够有效地集成国家政治、文化、社会、生态等领域的信息资源，为国家治理提供重要数据基础和决策支撑。大数据的广泛应用将会为实现“数据治国”产生深远的影响，大数据能够形成用数据分析、用数据决策、用数据创新的治理思维。社会治理的难点在基层、重点在基层、希望在基层。大数据为破解基层社会治理难题提供了新的视角和方法。

基于大数据、云平台的网格化服务与管理的综治中心信息系统的开发，具有以下几个方面的创新意义。

第一，突出以人为本的工作理念，进一步与公众联系密切并实现了三个化，即规范化、具体化及责任化。在工作中密切联系群众，然而如何号召广大群众与人交往联系在具体工作中还缺乏相关的规则和条例。而在网络上划分网格责任区并通过定位搜索找到责任区的责任人，网格内的责任工作也由民众来承担，使用块状的分工明确民众的责任

工作，把民众的责任工作通用化和固定化，真正实现了工作责任落实到位，从而实现了网格内的责任人形成网状化，网格内的工作普遍化、网格内的责任制度化，这是一个网格化管理的核心机制之一，也是组团式服务的核心机制之一。

第二，使民众的信息传导机制发生了改变。因为原来的传导机制是上头千条线，而底下一根针，不仅滋生了官僚主义的，而且对公共服务质量产生不好的影响。实行“网格化管理，组团式服务”要求党员干部工作转变重心，从原先的由老百姓主动上门申请办事，改变为党员干部主动下乡为老百姓服务，打破底下一根针的机制，实现上头一张网的机制，把上方信息传导下方的行为变成下方信息传导上方，突出的重点为“当面沟通”，把管理应用于服务中。这是转变理念，而且流程再造。任何事物面对面沟通，实时为群众提供业务服务，进一步加深党和群众的感情，把“人民的力量，爱人民，为人民”的利益要求进一步落实。

第三，加强了基层党员干部的责任感、主体认识。要求基层党员和干部参加“网格化服务管理”，时常拜访群众、联络群众、解析民情、采集群众信息，党员和干部代表群众的能力获得了群众的认可，党员和干部在群众中的威望也有所增强，加强了基层党员的荣誉感和责任感及主体认识，使党员功用获得了进一步施展。并且，通过创建两个层次的各种形式的街道，社区舆情分析和处理机制，不仅拓宽了党委和

政府听取民意，解决渠道问题，也形成了搜集情报，达成共识的通道。为基层工作的决策部署，提供更可靠的依据，而且促进民主，科学的基层工作。

第四，有效整合了传统的管理手段和现代化信息技术。这个网格化服务与信息管理系统，信息系统的运用便于群众反馈社会问题，群众的诉求可通过电话、短信和拜访等方式收集，并输入信息管理系统，通过系统自动受理，系统会根据设置后的流转程序和内容分类，流转给全区各级和各职能部门，要求相关部门或单位限时办理，实现了一个窗口受理、一个网络协同、实时监控、双向考核的机制。并且使为群众服务的各级部门在每一个环节都留下证据，保证群众反馈的问题得到了有效的解决和落实，在一定程度上提高了办事效率和办事质量，有效防止了推诿扯皮的现象发生。

第五，基层的组织资源整合获得了一定的效果。“网格化服务管理”的管理团队的基本力量是街道、社区两级干部和广大党员，并动员警察，教师，医生和其他行政机构和基层妇女，青年，老年人中的优秀的积极分子创建专业化的团队，响应于群众的多样化需求。同时，协调市与区级办公室的工作力量，把基层群众的全部工作资源整合有序。

（三）、综治中心规范建设工作计划

要根据界首市云平台建设信息化系统建设的整体需求并结合实际情

况，可以对云平台信息化系统进行分期建设：

第一期，将现有各部门的结构化数据、视频数据进行互联互通、资源共享，以此来建立基层数据资源中心。建设内容包括：房屋管理、人口信息、单位信息、党群建设、人口计生、综合治理、公共安全、特殊人群、社会组织、公安信息等。为后续的信息化系统提供准确有效的数据支持。

第二期，按照界首市的实际情况，重点建设界首市综治中心平台，主要是建设软件平台和硬件平台，网格化服务与管理中心建设。包括组织机构、运行机制、工作流程、中心场所，以及核心的应用功能和业务支撑系统，同时也可以将市内条件相对成熟的街道、社区纳入业务体系，进行示范点操作。二期建设内容包括总体概况、通知公告、事件列表、待处理事件、已处理数据、事件统计、人口查询、组织单位查询、房屋查询、地址认领、日志管理、系统管理、在线用户、网格员管理、掌上网格手机 APP。第三期，进一步扩展前期建成系统，将辖区内条件相对成熟的重点部门或者社区，建立对应的社区网格化服务与管理工作站。形成最终完善的组织体系和运行机制，形成街道、社区、网格三级联动组织架构。加大资源整合力度，扩大平台实施范围，达到“以线扩面”的效果。从而建立集中告警受理中心、指挥调度中心、数据服务中心于一体的，自动化程度较高的网格化服务与管理系统。

归纳来讲，建设思路就是“统筹规划、分步实施，整合资源、以线扩面，服务市民、高效管理”。进而使得综治中心信息系统的建设在界首市形成“全民参与、社自为战、户为重点、条块结合、责任到人、奖惩到位”的创新格局，建立督查情况反馈机制和重要情况、重要工作通报机制以及长效管理机制，能加强社会管理创新，构建服务型政府，为探索和建立基层社会综合治理发展提出了新的思路。

（二）、网格化服务管理应用

网格化服务管理的核心是网格员，网格员队伍建设尚待加强。调研发现，当前全县网格员队伍建设主要存在如下问题：一是年龄偏大、文化程度偏低、信息技术偏差、待遇偏少等“四偏”现象突出；二是村一级“网格业务”被包办代替严重，不少村网格信息全部由镇级网格员一手包办录入了事；三是村级网格员难以做到“专职专网”，目前村级网格员普遍由村两委或村管理员兼任，但在很多村实际上仅是挂名，服务和管理跟不上。二是确保“定网定人定责”求实效。坚持“谁主管谁负责”原则，落实县、乡、村网格层级管理，确保网格化服务的责任制平台运行。各乡镇（场、区、办事处）要根据实际情况高标准建设2~3个网格服务管理示范点，以点带面，在加强和创新网格化服务管理上下功夫，不断拓展网格化服务管理领域，提升服务实效；要按照网格化服务管理的规划要求，“定网、定人、定责”，把光纤网络、电脑设备、办公设施和乡镇（场、区、办事处）信息系统管理人员、

村（社区）平台工作人员等配齐配强配备到位；要按照网格化规章制度，落实工作责任，加强日常巡查管理，及时对区域内发生的各类社会纠纷问题及实有人口信息等情况进行采集、上报、更新，确保网格正常运行；要借用手机翼通、微信公众号、数字地图等先进手段，如期完成网格信息平台的建设任务，切实发挥信息平台主动、快捷的服务功能，拓展网格化服务管理的领域。三是解决网格员“四偏问题”求实效。首先，要拓宽视野选贤任人，配齐配强村级网格管理员。可以从比较年轻、文化程度高、熟悉电脑操作、文字基础与口头表达能力较好的村（社区）“两委”、“大学生村官”、村计生管理员、财务专管员等村务管理人员和村级后备干部队伍当中选配网格管理员，并切实解决网格员能“上”的问题和待遇偏低问题。其次，对于因人事变动等各种情况而不在岗的、工作不合格或不配合的网格管理员，要及时调整；要建立网格管理员工作业绩考评制，奖优汰劣，同时采用多种方法解决网格员待遇问题，充分调动积极性。第三，要定期开展网格员培训，不断提高网格员业务技能以胜任本职工作，还可通过组建网格员QQ群、微信朋友圈等方式答疑解惑，提高网格员队伍素质。四是多管齐下，不断提升管理水平。网格化服务管理是事关民生的重要工作，各级党委要用“三比三看”的工作态度和力度，真抓实干，开拓进取，回应百姓所期盼，不断提升网格化管理水平。注重从三个方面提升网格化管理水平。一是创立《网格民情快报》，强化网格平台每日巡查机制。县级网格中心网格员每日要登录网格平台，浏览查阅平台内各乡镇（场、区、办事处）上报的基础信息和网格事件，进行

收集、筛选、汇总后编制《网格民情快报》，呈报县领导审阅、审批，为领导工作决策提供现实依据。二是定期召开网格工作例会。如季度分析会、半年总结会等，总结近期工作，研究如何进一步提高工作效率，不断改进工作程序和工作方法。三是定期检查村级网格员民情日志记录情况，加强日常工作落实，要下沉到网格中走访民情、排查问题、及时通报，以形成有力的督查模式。其次，要抓住服务这一环节提高管理水平。要广泛开展创“四项优化”活动：一是优化模式，提升服务能力，按照“一岗多责、结对互补、一组多格、综合履职”原则和“全员参与，整体联动，前后台互动，AB岗互补”的工作模式，解决有人管事、有人办事的问题，健全网格平台；二是优化职能，提高服务实效，优化相关职能部门以及村（社区）机构人员服务职能，使网格员真正成为老百姓身边的政策宣传员、民情收集员、信息采集员、事务代办员、矛盾纠纷调解员和维稳信息员；三是优化流程，提升服务效率，建立网格员“一日双巡、错时服务”工作机制，对不能现场处置的问题进行“上网分流处理”，优化网格办理流程，倒逼政府各职能部门“围着基层转、围着群众转、围着问题转”；四是优化培育，增强树立典型意识，积极打造和培育农村网格特色，发现典型并总结推广。第三，要突出地方特色提高管理水平。网格化服务管理，是在社会治理过程中打造出一种全新的“网上110”。提高管理水平需要突出地方特色，一要以网格为依托，变被动管理为主动服务，转变观念，有针对性地为群众释疑解惑，预测预防各类安全隐患；二要充分利用社区资源，动员一切力量，将辖区单位工作人员吸纳到社区网格中参

与服务管理，以形成统一完善的文化娱乐、医疗保健综合服务体系，满足群众的多样化需求；三是要突出平安综治这个重点，充分利用城乡社区群防群治队伍力量，开展村（社区）义务巡逻，实现对村（社区）社会稳定的应急处置机制。例如不少乡镇开展了群防群治活动，汇集群众自行安装的监控探头，为各类案件的侦破、为建设平安乡镇、村（社区）提供了力量支持。

由于时间的关系，“雪亮工程”建设大数据应用留着下次再讲！

最后祝愿培训班圆满成功！