

A12/A13 特别报道

北京表情 时间：2003年5月9日



4月30日,一医生久久站在非典患者遗体前。贺延光 摄



5月15日,小汤山医院首批非典患者出院。 贾国荣 摄

非典时期的“小汤山速度”

2003年3月6日,北京接报第一例输入性非典病例。数据显示,北京累计确诊非典病例2521人,累计死亡193人,非典患者中因其他疾病死亡7人。4月21日,在非典疫情最严重时,北京决定建立世界上最大的一级传染病医院——小汤山非典定点医院。7天之内,7000人建成了全国最大的非典收治定点医院,1200名军队医护人员从全国各地紧急调集到小汤山一线。如同改革开放初期的“深圳速度”一样,“小汤山速度”成为这个特殊时期惊人效率的代名词。5月1日深夜,第一批非典病人住进小汤山医院。50天的时间里,这里收治了680名非典患者。2003年6月20日,最后一批18位非典治愈患者走出小汤山医院时,宣告了这座医院圆满完成了历史使命。

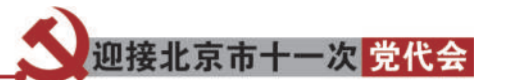
时间：2003年11月-12月



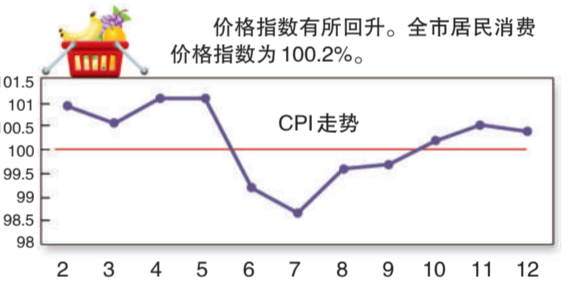
2003年年底,北京宣布五环路从元旦起停止收费。

五环全线通车两月改免费

2003年11月1日9时,当时被称为“北京第一条环城高速公路”的五环路全线建成通车。五环路是由北京市首都公路发展有限责任公司按照国家“贷款修路,收费还贷”模式修建的高速公路,全长98.58公里,项目总投资136.46亿元。2001年9月,五环路一期工程建成投入使用时,北京市交通部门召开听证会,形成收费标准。2002年11月,部分开通的五环路开始收费。但起价5元、每公里0.5元的高收费标准一开始就遭到民间声音的反对。2003年12月29日,北京市交通委员会召开新闻发布会,宣布五环从2004年元旦起停止收费。



北京档案之 2003年



数据摘自《北京市统计局2003年国民经济和社会发展统计公报》

北京经验

“网格化不是目的,是手段”

在东城、朝阳、顺义综合试点经验的基础上,2012年1月,北京市委市政府要求,年内全市推广网格化社会服务管理模式。5月24日,刘淇在西城区调研网格化工作时,要求全市进一步提高对网格化的认识,网格化不是目的,而是手段。他强调,我们实行网格化管理的目的,是要真正把社会建设、社会管理、社会服务更好地与城市运行结合起来,把社会管理各项工作落实到基层,让群众生活更幸福,让社会更和谐,让城市运行更有序。在推进网格化管理过程中,刘淇强调,网格信息化不能代替人与人、面对面的交流服务。社区工作人员要经常走访社区居民,借此融洽邻里关系,融洽干群关系。同时,应把网格化管理与居民自治衔接起来,更好地服务社区居民自治,以吸引更多居民参与网格化的设计、建设。对于下一阶段的网格化建设中,刘淇要求,市级相关部门要加强统筹,在综合完善现有网格化成果的基础上,形成一个全市统一、相互贯通的网格化系统,在全市推广。



第2期

5月23日,东外大街36号楼,老街坊们围在二单元门口,指着刚铺好的无障碍坡道,一致为居委会“叫好”。

36号楼是北京第一代商品房,高层板楼,虽然有电梯,但配套设施不完善。“就说楼门口那几阶楼梯,老人们想推轮椅下来,可就作难死了。”年近7旬的社区居民杜继章说,“拖了几年的事,没想到居委会竟然协调到区残联投钱,给办成了”。

在东外大街社区居委会福利委员索青芝看来,“给老楼修坡道”是社会服务管理“网格”的功劳,促成东直门街道社会服务管理分中心出面,协调到东城区残联,很快拿到6万元的无障碍改造经费。

【声音】

我们实行网格化管理的目的,是要真正把社会建设、社会管理、社会服务更好地与城市运行结合起来,把社会管理各项工作落实到基层,让群众生活更幸福,让社会更和谐,让城市运行更有序。

——北京市委书记刘淇

“天上有云 地上有格 中间有网”

东城区网格化社会服务管理实践:从管物、管人向“服务零距离”转型



2012年5月23日,东直门街道社会服务管理分中心,工作人员操控设备查看网格内情况。

新京报记者 王嘉宁 摄

“格”事

格长通过平台上报社区老人“出门难”,指挥中心很快将其派给残联解决

索青芝的另一个身份,与网格有关。

她是东外大街社区3号网格的格长。36号楼在3号网格内,索青芝每天都来“转一圈”,街坊们有事就找她。

索青芝用PDA(网格化社会服务管理移动智能终端),上报了36号楼老人“出行难”,及居民们的诉求:在3个楼门口台阶旁,为坐轮椅的老人安装坡道。

这条信息被实时传送到平台上的“事件台账”。很快,东直门街道社会服务管理指挥分中心将其自动派至街道残联来负责解决。索青芝使用的平台,是去年3月东城区构建的、覆盖了全区17条街道、187个社区、589个网格的四级社会服务管理信息平台。在这里,街道、社区被分割为更细化的单元——网格,每个网格都建有包括7大类、32小类、170项信息、2043项指标的民情民生信息数据库。当密布的“网”走进现实,胡同里、街坊间的大事小事,从此不出“格”就能解决。索青芝说,搁在以前,老

人“出门难”,要么找物业,要么找居委会,但居委会没权、没钱解决不了,上报街道办,街道办也不好协调残联,可能又推回给物业,“事一多,很可能就此搁置了”。如今,这样的事情一旦被搁置,就会有人承担责任。因为,东城区社会服务管理中心可以随时调阅这些信息,并会监督解决过程。“如果问题得不到解决,将在街道和全区的信息管理平台上显示“挂账”,相关职能部门的绩效考评,就要受影响。”东直门街道社会服务管理分中心负责人侯秋静说,在区级层面,也是如此。“所以,解决问题的效率大大提高”。

“格”局

北京城四四方方,大马路小胡同都是横平竖直,从高处看就像棋盘一样

“网格”,首次与北京“结缘”是因为城市管理。

2004年,东城区首创“万米单元网格”:以万米为单元,将各种物件加以统计规范,如灯杆、井盖有多少,一一记录在案,发现问题迅速弥补。这套系统好评不断,不仅在北京推广,还被26个省份的90多个城市(区)借鉴采用。“网格”延伸到社会管

理,或许与它在城市管理领域中的成功实践有关。2010年7月,北京市委市政府出台《北京市社会服务管理创新行动方案》,首提“社会服务管理”,选定东城、朝阳、顺义试点。如何创新?东城区一位主管领导说,当时的区委区政府决策层不约而同想到了“网格”。于是,“创建网格化社会服务管理模式”,成为新东城区委办公室发布的第1号文件的核心内容。万米城管网格,管的是固定物件,但社会管理的对象是人。从管物到管人,网格的作用能体现吗?社会管理的网格设在哪?首批试点之一——东直门

街道工委副书记束庆明回忆说,面对争议,有人提出,社区是人们生活的基本场所,也是流动人口的集散地。网格进社区,就不能与社会服务管理的对象——人贴得更近?

网格进社区,如何划分?大家又想到北京城,四四方方,大马路小胡同都是横平竖直,从高处看就像棋盘一样。特别是在中心城区,在那一个青砖灰瓦的小院组成的“格子”里,老北京人生活安心又惬意。

2010年秋,东直门街道工委尝试按照街巷走向、楼院分布,将辖区内10个社区划分出34个网格,每个网格平均囊括600-700户家庭。

人“格”

居委会成员兼任格长,进了“格”本职工作不能放松,还要管“格”里的事

北京某区推出将区域划分若干“网格”,每个“网格”配备工作人员的社会化管理模式,形成天上有“云”(云计算),地上有“格”(网格),中间有“网”(互联网)的新型社会管理体系……

这是2011年北京高考文综试卷中一道选择题的题干,说的就是东城区的网格化。

像抓逃犯这样“刺激”的事情,不是每个网格都有的。大部分时间,格长们面对的都是邻里间的小事。2010年10月11日下午,东直门街道东外大街社区工作站突然进来兄弟二人,张嘴便是要求居委会为老父亲讨公道。原来,这天元宵两人的父亲在小区遛弯儿时,被楼上掉下来的一块玻璃砸伤。

为了查清“凶手”,网格员全员出动,挨家挨户搜索。几个小时过去了,玻璃的来源终于被找到,户主吴某对碎玻璃一事毫不知情。随后,在格长等人的陪同下,吴某来到受伤老人家中,向其赔礼道歉。经过调解,两家人的纠纷被化解于无形。

除了化解邻里矛盾,网格的其他作用也在显现。去年10月24日,东直门工人体育馆社区4号网格员志愿者华琳巡查时,经过

管综治等等,而下到“格”里之后,干部们不仅自己“条”上的事得管,自己“格”里“块”上的事也都得管起来。”“枣苑社区居委会书记刘志琴曾对媒体如是说。

定“格”

“维稳,增强居民安全感”,格长们用实际行动维护社区安全

“维护社会和谐稳定,增强居民安全感”,这是常挂在格长们嘴边的话。

索青芝对此深有体会。索青芝说,前年网格刚建成时,她和网格助理员、民警一起对社区进行人口普查入户登记时,一名未办居住证的外地陌生男子引起了三人的注意。索青芝上前核实其个人信息,可男子总是支支吾吾,非常不情愿地拿出了身份证。网格员核查后,发现该男子是一名涉嫌金融诈骗被网上通缉的在逃犯。随后,警方成功将其控制。

“如果没有网格员帮忙,单凭社区的力量,可能就漏过去了。”索青芝说,网格建成后,东直门街道的发案率大大下降。2011年,东直门街道10个社区、34个网格里,32个网格实现零发案,被评为北京十大安全居住社区之一。

不过,对于网格,老百姓开始并不买账。有人指着单元楼门口的探头说,网格?不就是加强对老百姓的管理吗?生活中有啥问题,还得找居委会。

更有不同的声音说:东城的网格化,是墙里开花墙外香。怎样让老百姓接受网格?2010年社会管理创新综合试点工作初期,东城区就开始探索如何实现“网格服务零距离”,向“为民服务”转型。

拉近与居民的距离,是网格“亲民”的第一步。为了“亲民”,东华门街道南池子社区党委制定了“6S”工作法:凡是网格内居民都能享受“新婚送祝福、满月送生肖、生病送关怀、困难送温暖、生日送寿面、亡故送挽联(6S)”这6项亲情服务。在送亲情的同时,网格员掌握了居民的基本情况和服务需求,不仅完善了网格信息档案,也增强了居民的归属感。

想获得居民认可,还要有过硬的服务。于是,诸如和平门街道兴华社区的1510便民服务圈、东直门和建国门街道的便民服务特服电话、北新桥街道的九道湾的民情日记工作法……这些社区“为民服务”经验,纷纷从居委会下沉到网格。

“过去,居委会干部的职责都是按“管”划分,有的管民政,有的管计生,有的

38号院602室门前,闻到了一股刺鼻的煤气味。毕琳敲门无人答应,便用PDA将情况报告给社区综合工作站,站长马上上报街道指挥分中心,并和网格党支部书记、网格员、社区治保主任等人第一时间赶到现场。众人冒着生命危险,对楼里住户进行紧急疏散。治保主任打开房门后,燃气公司经街道指挥分中心联系后,立即派人赶到现场,对燃气浓度进行检测,发现几乎到了爆炸的临界点。物业、燃气公司立即切断总阀门。

就这样,短短半个小时,一起重大安全事故隐患得到排除,楼内居民脱险。

破“格”

网格向“服务”转型,打消居民“网络就是加强管理”的疑惑

今年年初,北京决定在全市推广网格化社会服务管理模式。如今,东直门街道34个网格里,每个楼门院口都贴着网格格长和格警的照片、电话。但很多老街坊,有事还是愿意找居委会。小区临街的花池脏了,路面有块塌陷绊倒了骑车人,自行车棚边上违建的车库扰民……索青芝最近为网格解决的几件小事,居民们都说要感谢居委会。

“如果没有网格协调机制,很多事情没那么快能解决,但居民们不知道,他们习惯了找居委会。”索青芝摇摇头,笑着说。刘宗琦说,现在东城区社会服务管理网格,已变成城市最小的服务单元。网格与居委会并不冲突,但优化了原先的服务环节,确保“老百姓的声音有人听,需求有人管,困难有人帮”。

束庆明则认为,网格是工作前端,能更快更及时的发现问题;社区,则是网格的有力支撑。历经两年实践,网格化社会服务管理体系,在东城区日臻健全、成熟。这套体系不仅被中央政法委、首都综治办等部门所赞赏,更引起全国其他城市的学习兴趣。今年年初,北京决定年内在全市推广网格化社会服务管理模式。

对于这些,杜继章似乎并不看重。“甭管社区居委会还是网格,谁能给居民办实事,老百姓就支持谁。”说到这里,杜继章摆摆手,语气愈加坚定。“有事找格长,有事找