

ICS 01.040.03
A 90
备案号: 46296-2015

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 2763-2015

街道网格化社会服务管理规范

Specification for grid social services management of subdistrict

2015 - 06 - 15 发布

2015 - 08 - 15 实施

江苏省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 网格划分	2
6 网格组织架构	2
7 网格服务内容	3
8 网格职责	5
9 一级网格职责	5
10 网格人员	6
11 网格运行机制	7
12 考核评价	8
附录 A（资料性附录） 街道网格化社会服务管理工作考核细则	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由中共南京市栖霞区委社会建设工作委员会提出。

本标准由江苏省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：中共南京市栖霞区委社会建设工作委员会、南京市栖霞区民政局、南京市质量技术监督局栖霞分局、南京市标准化研究院。

本标准主要起草人：毛银玲、王开宏、汪浩、葛啟龙、徐兴东、周红缨、蒋兢、梅萍、马斌。

街道网格化社会服务管理规范

1 范围

本标准规定了街道范围内网格化社会服务管理的术语和定义、基本原则、网格划分、网格组织架构、网格职责、网格人员、网格运行机制、网格服务内容以及考核评价。

本标准适用于采用网格化模式进行社会服务管理的街道。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CJ/T 349 数字社区管理与服务 网格划分与编码规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

街道 subdistrict

市辖区人民政府的派出机构，受市辖区人民政府领导，行使区人民政府赋予的职权，一般下辖若干社区居民委员会。

3.2

网格化社会服务管理 grid social services management

将街道管辖区域划分成若干网格，整合各方资源组建工作责任体系，对网格中的成员实施服务和相关的社会事务进行管理。

4 基本原则

4.1 全域覆盖

设置网格体系，应覆盖行政管辖区域内的全部服务管理对象，落实各项管理服务职能。

4.2 服务为先

工作人员应主动接近群众，全面了解社情民意，在落实各项管理服务职能的基础上，应着重改善面向居民、企事业单位的政务、社会服务。

4.3 职能整合

应改变街道条块分割的工作机制，以责任区域的形式保障工作职责落实到位，有效解决问题；突破人员分工限制，整合多项工作职能，提高工作效率。

4.4 规范透明

应制定完善的工作制度和规范，公开职能权限的配置、流程以及责任人员信息，接受居民监督。

4.5 社会协同

应改进社会服务管理方式方法，注重与服务管理对象沟通交流。发挥网格所在区域内社会组织、志愿者队伍、企事业单位的作用参与社会服务管理，在政社协同中推进社会共同治理。

5 网格划分

5.1 划分要求

5.1.1 应按照边界清晰、因地制宜、便于服务、全面均衡的原则，将辖区逐级划分成若干个合理规模的社会管理网格单元。

5.1.2 应全面梳理本辖区内地域面积、人口数量、小区数量、驻区企事业单位、商业街区等基本要素，将社区（村）、单位等人的活动空间作为服务管理的末端领域。

5.1.3 各级网格的范围、大小、规模应根据实际情况灵活设置，服务管理难易程度应与服务管理密度成正比。

5.1.4 各级网格应按照 CJ/T 349 编码原则进行编码。

5.2 划分方法

5.2.1 一级网格应以建制社区（村）为基础，根据人口、面积、资源等因素进行划分。

5.2.2 二级网格应以街巷、小区、自然村落等为边界进行划分。

5.2.3 三级以下（含三级）网格应以楼栋、辖区单位、商业网点、居民小组等为基本单位进行划分。

5.2.4 三级网格规模一般宜 300 户左右，居住较为分散的宜 100 户左右，在规模较大的三级网格中，宜进一步划分网格层级。

5.2.5 在综合商业城将经营楼层、独立门店划分为四级网格，再将独立柜台划分为五级网格。

5.2.6 网格划分结构见图 1。

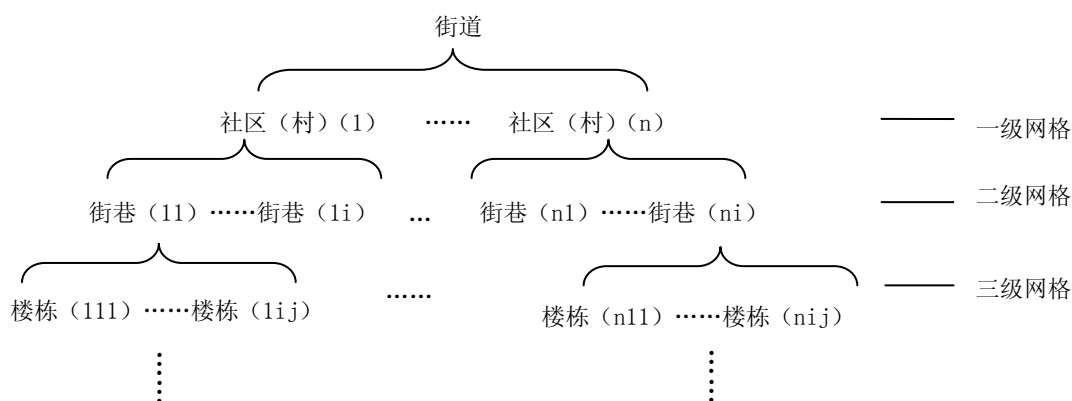


图1 网格划分结构图

6 网格组织架构

6.1 街道网格化社会服务管理组织架构见图 2。

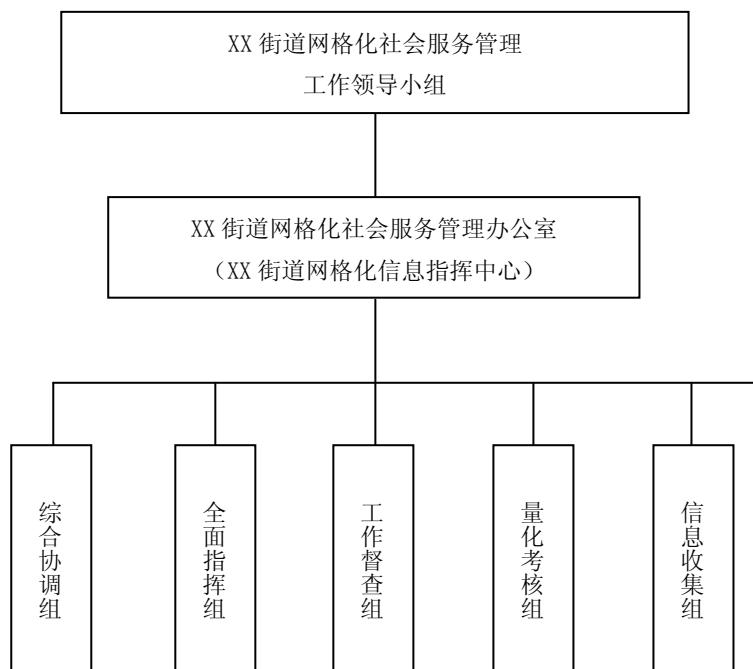


图2 街道网格化社会服务管理组织架构图

6.2 街道应成立网格工作协调机构，并成立由街道党政领导和社区（村）负责人为成员的街道网格化社会服务管理工作领导小组。

6.3 街道应在内设机构中增挂街道网格化社会服务管理办公室（以下简称街道网格办）和街道网格化信息指挥中心（以下简称信息指挥中心），并可根据工作需要下设综合协调组、全面指挥组、工作督查组、量化考核组、信息收集组等工作组负责管理网格工作。

6.4 街道网格办和信息指挥中心应由党政办牵头，纪检、社会事务等部门参与。

7 网格服务内容

7.1 民生保障

7.1.1 劳动就业

7.1.1.1 走访梳理居民就业意向、实际能力等基本信息。

7.1.1.2 定期组织开展技能培训，提高就业技能。

7.1.1.3 定期发布岗位信息、组织人员岗位对接。

7.1.1.4 落实支持政策，扶持居民创业。

7.1.2 社会救助

7.1.2.1 走访梳理居民困难类型、程度、原因，研究解决改善方案。

7.1.2.2 落实救助帮扶政策，解决居民生产生活、医疗教育等方面的困难，帮助走出困境。

7.1.2.3 帮助提升自身能力，引导社会精英或工商企业，建立长效帮扶支持机制，改善生存状态。

7.1.3 困难群体扶持

7.1.3.1 关注低保、五保、高龄独居、残疾等困难群体，解决实际急难问题。

7.1.3.2 监督落实相关政策，改善生活条件、居住环境、健康水平等。

7.2 社会化服务

7.2.1 调查梳理居民需求，重点关注为老人、儿童、残疾人、特困家庭等群体设计的社会服务项目。

7.2.2 投入资金场地等资源，引进社会组织和专业人员，承接或参与网格社会服务项目。

7.2.3 扶持培育社会志愿者、网格社团、专业机构，提升专业技能，加强组织建设，规范人员管理，丰富活动内容。

7.2.4 开展社会工作者业务培训，提升网格化社会服务管理团队的服务技能和职业素养。

7.2.5 积极引导开展居民自治，民主协商解决网格事务。

7.3 城市管理

7.3.1 三级网格定期巡查网格内环境卫生、车辆停放、房产建设、摆摊设点、公共设施、交通出行、市政道路、公共绿化、广告设置、市容市貌等方面是否存在违法违规、漏洞隐患、死角盲区、投诉举报、意见建议等情况，能够现场解决、回复的现场处置，无法现场处置的做好记录并及时上报。

7.3.2 二级网格处置三级网格提出的城市管理事项。

7.3.3 一级网格协助城管职能部门处置网格内占道经营、垃圾堆积、乱搭乱建、毁绿种菜等重要的城市管理事项，并定期对二级、三级网格城市管理工作提出要求。

7.3.4 街道相关部门根据政策要求和上级部署任务，制定城市管理工作操作细则、运行制度、配套政策、任务菜单等，督促网格及其责任人履行城市管理职责。

7.3.5 监督指导企事业单位履行城市管理责任，引导居民支持配合城市管理工作。

7.4 安全生产

7.4.1 做好安全巡查走访，发现火灾火情、天然气管道泄漏、线路漏电等安全隐患及时向相关部门报告。

7.4.2 制定网格应急预案、流程，督促相关单位组织基础安全防范知识和应急知识的教育培训。

7.4.3 街道建立安全生产联席会制度，向安全生产监管部门通报安全隐患，及时提出整改建议。

7.5 综治维稳

7.5.1 三级网格定期巡查网格内社会治安、邪教、传销、信访等稳定领域是否存在违法违规、监管漏洞、死角盲区、投诉举报等情况，现场能够处置的及时处置，无法现场处置的做好记录并及时上报；定期收集整理网格内居民基本人员信息，掌握网格内服务管理对象的动态。

7.5.2 二级网格处置三级网格提出的综治维稳事项。

7.5.3 一级网格协调处置网格内重要的综治维稳事项，并定期开展重大矛盾纠纷排查、稳定风险评估，完善应对举措，并对二级、三级网格综治维稳工作提出要求。

7.5.4 街道负责整合区域资源，及时处置，针对收集整理后的重大矛盾隐患，需及时做出分析研判，提前制定防范措施，尽早化解矛盾。

7.5.5 对社会帮教、精神疾病等重点人员实施服务管理。

7.5.6 执行流动人口管理政策，完善服务措施。

7.5.7 动员社会力量参与治安防范，完善群防群治措施。

7.6 党建工作

- 7.6.1 建立网格联系党员制度，实现党员参与网格体系的全覆盖。
- 7.6.2 结合网格职责，发挥党员参与网格运行的作用，规范并建立党员联系居民的服务管理制度。
- 7.6.3 引导党员履行党员义务，并为党员维护权利提供服务和帮助。
- 7.6.4 一级网格发挥协调各方的领导核心作用，指导二级、三级网格党员开展为民服务活动；二级网格应凝聚网格内党员力量，保障网格人员履职尽责，为居民提供多样化的服务和帮助。

8 网格职责

8.1 街道网格化社会服务管理工作领导小组职责

- 8.1.1 街道网格化社会服务管理工作领导小组应在街道党工委领导下开展工作，贯彻落实上级党委、政府的方针政策、决策部署，街道应建立网格督查督办机制。
- 8.1.2 合理划分网格，确定一级网格的责任区、责任事、责任人。督促指导网格运行，使街道及以下网格人员切实履行相应工作职责。
- 8.1.3 协调解决矛盾问题，及时处理应急突发事件。

8.2 街道网格办和信息指挥中心职责

- 8.2.1 街道网格办应在网格化社会服务管理工作领导小组领导下开展工作，履行统筹、协调、服务、指导职责。
- 8.2.2 信息指挥中心负责对各级网格的信息搜集、菜单派发、考核督查、制度执行、工作绩效、资源整合等各项工作。

9 一级网格职责

9.1.1 统筹协调

- 9.1.1.1 调配网格内的人员资源，确定二级、三级网格的责任区、责任事、责任人。
- 9.1.1.2 定期开展网格工作总结，建立由驻区单位、居民参与的网格工作格局，组织各类主体参与网格服务管理。
- 9.1.1.3 定期组织驻区单位、居民代表、网格员、职能科室参加民情联席会，征询网格居民、单位代表意见建议，提出菜单整改方案，保障网格服务管理与群众自治能够有效衔接和良性互动。

9.1.2 任务派发

- 9.1.2.1 派发任务菜单并跟踪督促任务菜单按时办结。
- 9.1.2.2 考核评估二级网格工作绩效。
- 9.1.2.3 执行奖惩制度，落实网格责任制。

9.1.3 科学处置

- 9.1.3.1 及时处置二级网格各项问题。
- 9.1.3.2 接到二级、三级网格上报的疑难、突发事件，及时按程序上报街道相关部门。
- 9.1.3.3 对发现的隐患采取防范措施，并向街道提出整改建议。

9.2 二级网格职责

9.2.1 分析研判

- 9.2.1.1 定期点评工作，汇总并分析三级网格收集的信息。
- 9.2.1.2 定期组织诉求人、网格员、职能科室参与的民情分析会。
- 9.2.1.3 对重大问题研究制定对策并上报至一级网格或街道网格办。

9.2.2 解决问题

- 9.2.2.1 处置三级网格上报的事项。
- 9.2.2.2 落实一级网格派发的任务。
- 9.2.2.3 定期走访单亲、孤寡、独居、残疾、特困等特殊家庭，引导社会力量组织开展助老、助困、助幼、助残等社会服务活动。

9.2.3 上传下达

- 9.2.3.1 整理传递三级网格收集的信息，对发现的重大问题、突发事件，应会同一级网格及时会商处理。
- 9.2.3.2 分解一级网格所安排事项，明确责任主体，宣传网格内的正面信息。

9.3 三级网格职责

9.3.1 发现问题

- 9.3.1.1 定期巡查网格情况，发现问题及时向二级网格上报并记录。
- 9.3.1.2 巡查中发现安全隐患，应第一时间向消防支队、天然气公司、供电公司等公共应急救援机构报告，同时向二级网格报告。
- 9.3.1.3 巡查中发现城市管理方面的问题，应第一时间向信息指挥中心报告，同时向二级网格报告。
- 9.3.1.4 巡查中发现综治维稳方面的问题，应第一时间向 110 或综治部门报告，同时向二级网格报告。

9.3.2 收集信息

- 9.3.2.1 注重与居民沟通交流，主动了解社情民意。
- 9.3.2.2 定期开展上门入户走访活动，了解居民社会服务需求，为居民提供社会服务项目咨询。

9.3.3 报送数据

- 9.3.3.1 定期向信息指挥中心报送巡查信息，重要情况当日报送，紧急情况立即报送。
- 9.3.3.2 定期更新网格内居民家庭基本信息、建筑物变更并上报至信息指挥中心。

10 网格人员

10.1 配置要求

街道、社区（村）应根据本区域经济社会发展情况和群众实际需求，组建工作团队进行网格工作。其中，街道应将85%以上的机关工作人员及社区（村）工作人员纳入网格化社会服务管理体系。

10.2 人员组成

- 10.2.1 一级网格至少由一名街道领导、一名科室负责人、社区（村）书记组成。

10.2.2 二级网格至少由一名社区（村）党组织成员或社区（村）居民委员会成员、一名街道工作人员、一名社区（村）工作人员组成。

10.2.3 三级网格至少由一名楼栋长（或村民小组长、驻区单位负责人）、一名街道工作人员、一名物业管理（或后勤）人员组成。

注：各网格人员可交叉兼任。

10.2.4 垂直管理部门的派出机构人员根据街道需要可纳入相应层级的网格。

11 网格运行机制

11.1 信息采集机制

11.1.1 建立多级网格社情民意信息网络，配备专兼职信息员。

11.1.2 街道应设立网格化信息指挥中心，建立网格化管理信息系统和人、地、事、物、情、组织数据库。

11.1.3 网格员每年至少开展2次全面走访，动态管理网格服务对象的信息。

11.2 定期巡查机制

11.2.1 网格工作人员每周应到责任区域内巡查至少两次。

11.2.2 巡查重点应围绕民生保障、社会化服务、城市管理、安全生产、综治维稳、党建工作等职能进行。

11.3 联动处置机制

11.3.1 网格相关工作人员应及时解决网格内的管理问题，满足群众的服务需求。

11.3.2 网格相关工作人员应及时上报涉及面广的管理问题或群众服务需求，并协调各方力量进行处理。

11.3.3 网格相关工作人员应在上级网格相关负责人和职能部门会商办理后，对一时难以解决的管理问题或群众服务需求及时给出解释并备案。

11.3.4 定期召开驻区单位、社会组织、居民代表等社会各方参加的网格联席会议，依托社会各类力量，推动工作落实、化解矛盾。

11.4 持续改进机制

11.4.1 上级网格相关责任人应定期走访调查下级网格，收集意见建议，对下级网格工作中出现的问题应及时会商办理并整改。

11.4.2 各级网格应定期开展自查自纠，持续改进网格工作。

11.5 经费保障机制

11.5.1 街道应将网格运行经费纳入预算，为网格运行提供资金保障。

11.5.2 资金应用于网格运行所需的设备投入、楼栋长或村民小组长的人员工作经费。

11.6 运行流程

11.6.1 网格运行流程图见图3。

11.6.2 将每个事项的工作流程都纳入“信息收集—案卷建立—任务派遣—任务处置—结果反馈—核查结案—综合评价”七步闭环结构。

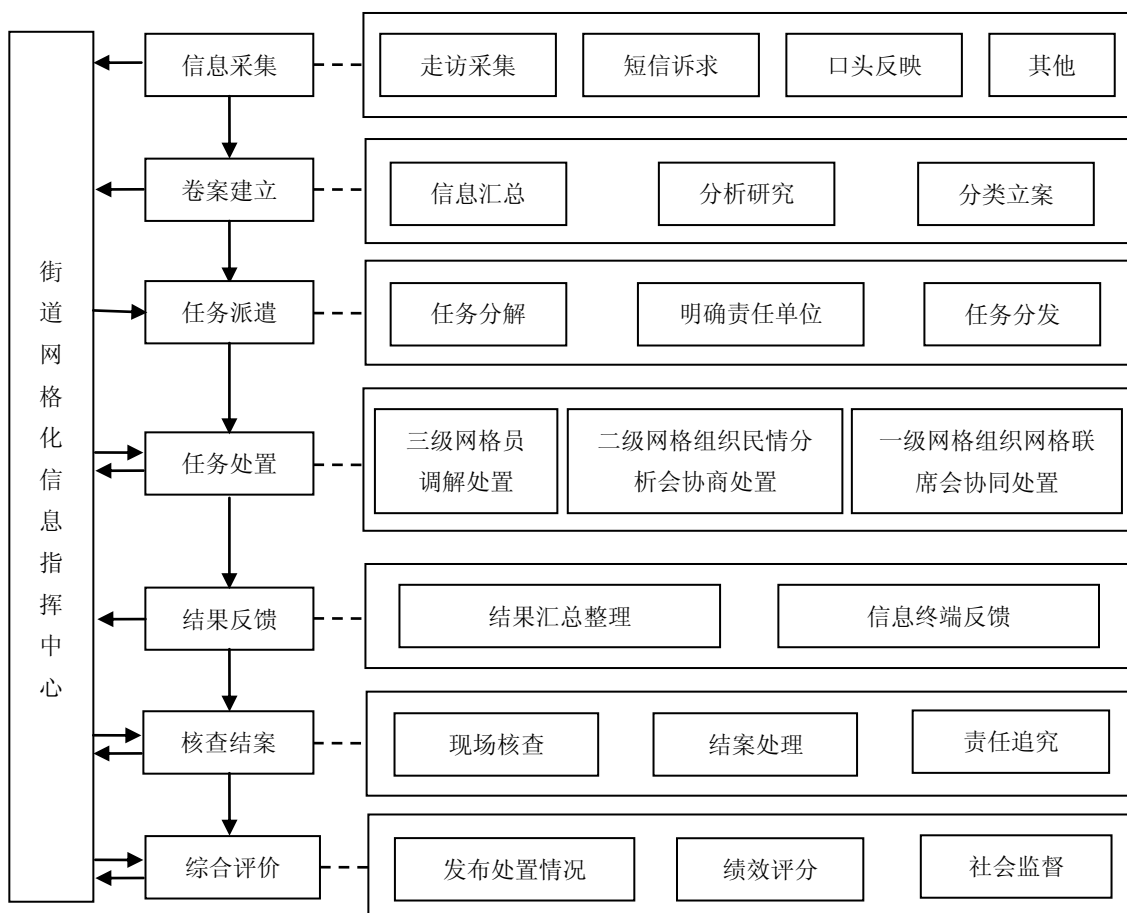


图3 网格运行流程图

11.6.3 信息采集。各级网格随时排查本网格区域内的各类信息，并按照程序上报网格化信息指挥中心。

11.6.4 案卷建立。网格化信息指挥中心接收各级网格上报的问题和各类信息，根据部件、事件预案进行立案。

11.6.5 任务派遣。网格化信息指挥中心将立案的案卷进行分解，确定责任单位，并派遣至相关责任单位处置。

11.6.6 任务处理。相关责任单位按照网格化信息指挥中心的指令，按规定组织管理力量到现场进行处置。

11.6.7 结果反馈。各相关责任单位对问题处理完毕后，通过网格化信息终端及时将处理结果反馈给网格化信息指挥中心。

11.6.8 核查结案。网格化信息指挥中心通知各级网格，到现场核查问题处置情况。各级网格将信息反馈至网格化信息指挥中心，若上报的核查信息与问题处置标准一致，指挥中心进行结案处理；若未达到处置标准，由指挥中心立案督办。督办未果转交网格化社会服务管理工作领导小组，追究有关人员的责任。

11.6.9 综合评价。网格化信息指挥中心定期发布问题处置情况和各责任单位的绩效评分，接受社会监督。

12 考核评价

12.1 考核依据

街道应制定网格化社会服务管理考核办法并分别实施考核。

12.2 考核对象

考核对象包括一、二、三级网格及其工作人员。

12.3 考核内容

12.3.1 考核包括以下内容：

- 网格基础工作：依据网格制度规范设定的客观要求和标准，建立网格体系并健全配套制度，保障网格有序运行；
- 网格规范运行：依据网格运行的程序、制度和规范，建立网格运行机制并有效履行网格职责；
- 网格工作成效：网格服务管理工作责任落实情况和评价；
- 网格群众评价：网格内服务管理对象对网格工作的总体评价；
- 其它相关内容。

12.3.2 考核细则参见附录 A。

12.4 考核程序

12.4.1 街道对一级网格工作考核

12.4.1.1 考核工作由街道网格办组织实施。

12.4.1.2 街道网格办可根据需要聘请社会第三方人员深入网格进行调查、访问。

12.4.1.3 街道网格办通过检查结果、数据分析对照考核要求确定考核结果，向街道网格化社会服务管理工作领导小组报告，并公布考核结果。

12.4.2 一级网格对二级、三级网格考核

12.4.2.1 一级网格对二级网格责任落实情况进行跟踪管理，定期统计数据并汇总结果，根据汇总结果对二级网格及其责任人进行考核评价。

12.4.2.2 一级网格根据三级网格信息收集和对三级网格工作的服务保障情况，定期对三级网格及其责任人工作成效进行评价，并将评价结果上报街道工委办事处。

12.5 考核方式

12.5.1 现场查看

深入网格工作现场查看信息公示、巡查走访、标识标记、设施设备等是否符合规范和要求。

12.5.2 记录抽查

对照工作流程检查各级网格人员工作责任落实情况。

12.5.3 工作对象回访

依据工作记录对网格服务管理对象进行回访，检查网格工作人员工作责任落实情况。

12.5.4 交叉互评

组织网格人员对同级的其他网格在责任落实、工作效率、群众满意度等方面进行检查评价。

12.5.5 第三方测评

必要时，可聘请第三方评估机构对网格工作主客观指标进行评价，主客观比例宜为6:4。

12.5.6 社会主观评价

通过以下形式进行：

- 电话访问。通过电话随访了解网格居民对网格工作有关事项的主观评价；
- 问卷抽查。通过发放问卷向网格内居民、企事业单位了解对网格工作有关事项的主观评价；
- 网络调查。通过网络调查、短信问答等方式向关注辖区网格工作的居民了解对网格工作有关事项的主观评价。

12.6 考核频次

12.6.1 街道对一级网格工作考核

- 12.6.1.1 在网格建立和运行阶段每月对一级网格工作结果进行考核评估。
- 12.6.1.2 在网格运行常态化后每季度或每半年对网格运行情况进行测评，并公布考核结果。
- 12.6.1.3 按年度进行一次全面考评，并公布考核结果。

12.6.2 一级网格对二级、三级网格考核

- 12.6.2.1 在网格建立和运行初始阶段每月进行网格考核。
- 12.6.2.2 在网格运行常态化后建立日常工作考核机制，定期对网格运行情况进行评估完善，每季度汇总考核数据。

12.7 结果运用

- 12.7.1 考核结果作为评价承担网格人员绩效、表彰、晋升的重要参考。
- 12.7.2 考核结果作为社会建设（民生保障、社会管理、公共服务、公民权益）领域制度设计、资源投入、项目规划等的评估依据。
- 12.7.3 考核结果作为网格化社会服务管理工作持续改进的依据。

附录 A

(资料性附录)

街道网格化社会服务管理工作考核细则

表A.1 街道网格化社会服务管理工作考核细则

类别	序号	考核内容	考核标准	分值
基础工作 (15分)	1	以行政区域为单位划分网格。	网格划分科学合理,行政区域网格覆盖率100%。	2
	2	确定各级网格职责,组织网格化业务专项培训。	各级网格职责明确,每年街道、社区组织培训各至少1次。	2
	3	街道工作人员下沉进入各级网格。	街道工作人员下沉入网比例不低于85%。	2
	4	成立网格化领导机构和日常工作机构,明确专职工作人员。	街道成立网格化领导小组和工作办公室(网格办),确定至少1名街道分管领导和1名专职工作人员。	2
	5	建立网格服务管理对象基础信息数据库和信息管理系统。	信息管理系统要具有对辖区所有服务管理对象基本信息的分类动态管理功能。	2
	6	网格信息公示。	辖区网格信息公示覆盖率100%。	2
	7	建立各级网格日常工作运行和监督考核机制。	建立健全信息采集机制、定期巡查机制、联动处置机制、监督考核机制、持续提高机制。	3
规范运行 (35分)	8	三级网格巡查走访。	每周不少于2次。	9
	9	网格化工作标识佩戴。	网格人员下网格巡查走访时标识佩戴率100%。	2
	10	二级网格点评。	每周不少于1次。	7
	11	二级网格民情联席会。	每季度不少于1次。	5
	12	依托社会力量开展为居民服务活动。	二级网格每月开展为居民服务活动1次以上。	5
	13	一级网格小结。	每月不少于1次。	4
	14	街道网格交流会。	每季度不少于1次。	3
工作成效 (30分)	15	服务管理对象信息采集更新。	信息采集率 $\geq 90\%$,信息准确率 $\geq 95\%$ 。	8
	16	特殊家庭 ^a 走访。	季度走访率100%。	8
	17	群众诉求 ^b 及时处置。	处置及时率100%。	7
	18	群众诉求处置满意。	处置满意率 $\geq 85\%$ 。	7
群众评价 (20分)	19	网格化工作知晓情况。	平均知晓率 $\geq 80\%$ 。	10
	20	网格化工作满意情况。	样本满意率 $\geq 80\%$ 。	10
<p>^a 特殊家庭指网格化工作需要特别关注的家庭,主要包括:残疾人、孤寡老人、失独家庭、单亲家庭、低保户、帮教人员等。</p> <p>^b 群众诉求主要包括群众到街道和社区反映、群众通过民生服务热线反映、网格人员巡查走访收集这三方面来源的群众诉求。</p>				