

DB6109

安 康 市 地 方 标 准

DB 6109/T299—2024

城乡社区基层社会治理 网格化服务管理规范

2024 - 01 - 12 发布

2024 - 03 - 11 实施

安康市市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	III
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.....	2
5 总体要求.....	2
6 组织机构.....	2
6.1 领导机构.....	2
6.2 议事机制.....	2
6.3 工作机构.....	2
7 网格建设.....	3
7.1 网格划分原则.....	3
7.2 网格划分权限.....	3
7.3 综合网格.....	3
7.4 专属网格.....	3
7.5 网格编码.....	4
7.6 网格备案.....	4
8 队伍建设.....	4
8.1 网格长.....	4
8.2 网格信息员.....	4
8.3 社会力量.....	4
8.4 队伍备案.....	5
8.5 业务培训.....	5
8.6 持证上岗.....	5
9 服务事项.....	5
9.1 基础信息采集.....	5
9.2 社情民意收集.....	5
9.3 安全隐患排查整治.....	5
9.4 矛盾纠纷排查化解.....	5
9.5 社会心理服务.....	5
9.6 政策法规宣传.....	6
9.7 公共服务代办.....	6
10 事项管理.....	6
10.1 网格事项.....	6
10.2 事项准入.....	6
10.3 事项退出.....	6

11 经费保障.....	6
11.1 基础经费.....	6
11.2 日常费用.....	6
11.3 事费匹配.....	7
11.4 以案定补.....	7
11.5 线索补助.....	7
12 监督评价.....	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由中共安康市委政法委员会提出并归口。

本文件主要起草单位：安康市社会治安综合治理中心。

本文件主要起草人：吴家仲、方明兵、曹修斌、周高超、王丹、黄星然、时朋、唐鑫、李倩、孙青。

本文件首次发布。

本文件由安康市社会治安综合治理中心负责解释。

联系信息如下：

单位名称：安康市社会治安综合治理中心

联系电话：0915-3338100

单位地址：安康市兴安中路55号（电信安康分公司二楼）

邮政编码：725000

城乡社区基层社会治理网格化服务管理规范

1 范围

本文件确立了网格化服务管理的基本原则，规定了总体要求以及组织机构、网格建设、队伍建设、服务事项、事项管理、经费保障的要求，描述了监督评价的方法。

本文件适用于网格化服务管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 31000 社会治安综合治理基础数据规范

GB/T 33200 社会治安综合治理综治中心建设与管理规范

GB/T 34300-2017 城乡社区网格化服务管理规范

3 术语和定义

GB/T 31000、GB/T 33200、GB/T 34300-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治理 public management

政府、社会组织、企事业单位、社区以及个人等多种主体，运用政治、经济、行政、法律、文化、教育等多种手段，依法对社会事务和社会生活进行服务、引导和规范，最终实现公共利益最大化的过程。

3.2

网格化服务管理 grid management

在特定管理区域之内统一划分网格，整合各方面力量，配备服务管理人员，综合利用人力资源、科技信息化等多种手段，通过网格提供服务和进行管理的活动。

3.3

综合网格 integrated grid

在城镇社区以居民小区、楼栋等为基本单元，在农村以行政村、村民小组或者一定数量住户为基本单元划分的网格。

3.4

专属网格 exclusive grid

以城乡社区范围内行政中心、各类园区以及企业事业单位等为基本单元划分的网格。

3.5

网格长 grid administrator

在网格中从事服务管理工作的人员。

4 基本原则

网格化服务管理应当坚持党委领导、社会参与，资源整合、条块联动，法治保障、科技支撑，服务群众、服务发展的原则。

5 总体要求

5.1 应加强统筹谋划，推动社会治理和服务重心向基层下移，构建基层社会治理新格局。

5.2 应以政治引领、法治保障、德治教化、自治强基、智治支撑“五治融合”为牵引，以系统治理、综合治理、依法治理、源头治理为目标，有机融入基层治理实践，合理有效配置基层治理资源，精准高效开展网格化服务管理。

5.3 应推动实现全市网格一网贯通、群众诉求一网反映、突出问题一网上报、各类事项一网办理，及时有效反映群众诉求、解决群众关心关注问题、维护群众合法权益，筑牢平安建设基层基础，提升网格化服务管理和社会治安综合治理水平。

6 组织机构**6.1 领导机构**

市、县（市、区）、镇（街道）应成立领导机构，统筹和协调相关部门（单位）开展网格化服务管理工作。

6.2 议事机制

6.2.1 各级网格化服务管理机构应建立议事协调机制，定期召开专题会议，商议决策有关事项。

6.2.2 建立健全上级交办、平台上报、来信来访事件规范办理流程，规范受理转办、跟踪督办、回访反馈等各项工作流程。

6.2.3 加强与各部门、各单位之间协同联动、紧密配合，建立协调统一、分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，形成工作合力，及时解决有关问题。

6.3 工作机构

6.3.1 各级应设立网格化服务管理中心，可与同级社会治安综合治理中心（以下简称：综治中心）一体运行，负责组织实施辖区内网格化服务管理工作。

6.3.2 各级网格化服务管理中心应明确负责人，可由同级综治中心主任兼任，负责网格化服务管理中心的日常管理工作。

6.3.3 市、县（市、区）、镇（街道）网格化服务管理中心工作人员可与同级综治中心工作人员统筹管理使用，专职人员应分别不少于8名、5名、3名，负责日常业务。

7 网格建设

7.1 网格划分原则

7.1.1 应按照“便于管理、任务相当、界定清晰、包户集中、全面覆盖、不留空白”的原则科学划分网格。

7.1.2 结合实际情况，联合组织、民政、司法、人社、自然资源、生态环境、城市管理、交通、水利、农业农村、林业、应急管理等部门，按照社会治理的总体要求，推动构建全科网格。

7.2 网格划分权限

7.2.1 网格划分由市、县（市、区）网格化领导机构统筹规划，网格化服务管理中心牵头汇总，组织、民政、人社等部门配合，建立基层治理网格体系。

7.2.2 除有特殊要求外，凡涉及党的建设、综合治理、应急管理、社会保障、社会救助等的职能部门需依靠网格开展工作的，均以此网格体系为基础。

7.2.3 镇（街道）为网格划分主体，镇（街道）网格化服务管理机构（综治中心）应公示本辖区的网格划分情况及网格内工作人员的姓名、联系方式及监督电话、工作职责等基础信息。

7.3 综合网格

7.3.1 城镇网格

城镇网格按照300—500户或1000—1500人划分，不做多层级设置，网格内可结合实际至少设置1名网格长。

7.3.2 农村网格

7.3.2.1 一级网格

以村（社区）为单位设立一个一级网格，由村（社区）支部书记（主任）担任一级网格长。

7.3.2.2 二级网格

分片区设立二级网格，由村“两委”成员担任二级网格长，包村干部、“四支力量”、政法干警等可进行补充。

7.3.2.3 三级网格

7.3.2.3.1 以村民小组（道路、小区或楼栋）为基础划分三级网格，原则上由村民小组长、有能力的党员、人大代表、政协委员担任三级网格长，可推举中心户长、楼栋长、小区业主、乡贤、热心群众和有能力的公益岗位人员等进行补充。

7.3.2.3.2 较大的村民小组可拆分为若干个小网格，较小的村民小组可就近就便合并网格。

7.3.2.3.3 农村建制村网格划分要求：

- a) 以村民小组为基础，参照30—50户或70—120人标准划分网格；
- b) 搬迁户、空挂户超过30%的村民小组可适当增加户数；
- c) 低于20户的村民小组可就近合并划分网格；
- d) 40户以下的农村搬迁安置点，按照所在村民小组划分网格；
- e) 40户以上的农村搬迁安置点可单独设立网格。

7.4 专属网格

7.4.1 对城乡社区内较大的各类园区、厂区、景区、商圈市场、商务楼宇、学校、医院、车站、机场及有关企事业单位等可结合实际划分专属网格，由安全负责人担任网格长。

7.4.2 专属网格另有规定的，应按照行业要求执行。

7.5 网格编码

7.5.1 县级网格化服务管理部门根据省级网格编码规则，组织编制本行政区域内的基层治理网格编码。

7.5.2 网格编码具有唯一性，当村（社区）布局发生重大变化时，应当调整相应网格布局和网格编码，并在调整后7日内报上级网格化服务管理部门备案。

7.5.3 网格变动情况应及时在综治信息系统同步更新。

7.6 网格备案

7.6.1 网格划分后，由各镇（街道）负责向各县（市、区）网格化服务管理部门备案。

7.6.2 网格变动由各镇（街道）向县级网格化服务管理部门提出书面申请（附具体变动情况），经批复同意后，方可变动，变动情况应向市级网格化服务管理部门备案。

7.6.3 在确保数据信息安全的前提下，网格变动变更应由各市、县（市、区）指导，镇（街道）具体操作。

8 队伍建设

8.1 网格长

8.1.1 每个网格应配备1名以上具有开展网格服务管理意愿和能力的网格长。

8.1.2 在便于工作的前提下，专属网格可由各镇（街道）视具体情况确定网格划分和网格长队伍建设事项。

8.1.3 网格长应从网格内熟悉情况、具有一定威望的人员中产生，结合实际吸收年轻力量进入网格队伍。网格长的工作职责包括且不限于：

- a) 网格内基础信息采集、社情民意收集、安全隐患排查、矛盾纠纷化解、社会心理服务、法律法规宣传、公共服务代办等；
- b) 根据网格内实际情况，定期入网入户开展网格服务管理工作，并通过“网格通”等APP分类上报服务管理动态和事件信息。

8.1.4 各镇（街道）应建立网格长公示制度，在村（社区）公共场所公示每名网格长及服务对象整体情况，并在网格长和服务对象家中双向公示，指导建立双向联系机制。

8.2 网格信息员

8.2.1 每个一级网格应配备1名以上网格信息员，网格信息员由掌握信息化、智能化手段的村（社区）“两委”班子成员或信息员担任，网格管理总体上以村（社区）为单位。

8.2.2 网格信息员负责按照各级党委、政府及其职能部门（单位）要求，督促网格长上线履职发挥作用，加强网格长日常管理考核，对网格队伍建设提出工作建议，及时收集汇总上报网格长工作开展情况。

8.3 社会力量

各级网格化服务管理部门应支持调动两新组织、社会组织、志愿者组织、企业带头人、乡贤等各方力量参与网格化服务管理工作，组织建立符合实际的“红袖章”“巡逻队”“调解室”“说事厅”等志愿服务组织，充分发动离退休党员、居民党员、“两代一委”、楼栋长、中心户长、业主委员会成员或其他志愿者，协助参与网格化服务管理工作。

8.4 队伍备案

8.4.1 各镇（街道）网格化服务管理部门负责网格长及网格信息员配备工作，配备和变更情况向各县（市、区）网格化服务管理部门备案，各县（市、区）网格化服务管理部门应向同级有关部门通报情况，并向市级网格化服务管理部门报备。

8.4.2 镇（街道）根据履职情况对网格长进行动态调整，每半年对辖区网格长进行全面梳理，逐级上报网格化服务管理部门备案，并向同级各成员单位通报。

8.4.3 各县（市、区）网格化服务管理部门负责在综治信息系统对网格长队伍变更情况进行同步更新。

8.5 业务培训

各级网格化服务管理部门应建立网格长业务培训制度，按时组织岗前培训，分行业组织业务培训、常态化开展上门辅导，不断提升网格长履职能力。

8.6 持证上岗

8.6.1 各市、县（市、区）网格化服务管理部门牵头，各镇（街道）网格化服务管理部门负责，为每名网格长规范制作工作证，推动网格长持证上岗、入网、入户。

8.6.2 工作证内容应包括网格长姓名、照片、联系方式、监督电话、工作职责等必要信息，并加盖发证单位公章。

8.6.3 网格长变动后，应及时回收旧证，补发新证。

9 服务事项

9.1 基础信息采集

全面采集网格内人、地、物、事、组织等基本治安要素的信息，采集信息的基础数据应满足 GB/T 31000的要求，录入综治信息系统应做好数据更新。

9.2 社情民意收集

通过定期或不定期到网格走访巡查等方式，及时从居民当中了解社情民意，排查、梳理、处理各种不安定因素，并按照GB/T 31000的要求，及时将相关情况录入综治信息系统。

9.3 安全隐患排查整治

配合相关职能部门对网格内社会治安、生产安全、交通安全、环境安全、消防安全、食品药品安全、传销、电信网络诈骗、养老诈骗、非法集资、邪教活动等隐患开展排查，开展防灾减灾应急救援处置，对网格内特殊人群服务管理、扫黄打非、扫黑除恶、预防青少年违法犯罪、反恐等方面法律法规执行情况进行检查，督促有关方面对存在的问题抓好整改，并按照GB/T 31000的要求，及时将相关情况录入综治信息系统。

9.4 矛盾纠纷排查化解

通过定期排查、街面巡查、入户走访等，全面排查网格内婚姻家庭、情感、邻里、合同等基层易发多发的各类矛盾纠纷，第一时间予以化解处置，并按照GB/T 31000的要求，及时将相关情况录入综治信息系统。

9.5 社会心理服务

及时掌握网格内居民心理健康状况，对矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常人群和性格偏执人员加强人文关怀和跟踪帮扶，协助做好社会心理服务、心理疏导和危机干预。

9.6 政策法规宣传

向群众宣传国家有关政策法规及村规民约，宣传普及安全防范知识，组织发动群众参与基层平安创建，引导群众自觉遵纪守法，倡导文明新风。

9.7 公共服务代办

可结合实际，协同各级政务服务中心（便民服务中心）等政务服务平台，在劳动就业、社会保险、社会救助、社会福利、公共法律服务等方面，为网格内居民群众提供高效便捷的综合服务。

10 事项管理

10.1 网格事项

由市、县（市、区）网格化服务管理工作领导小组负责以市、县（市、区）为单位确定网格基本事项，建立网格事项清单和负面清单，明确工作内容。

10.2 事项准入

10.2.1 基层社会治理宜纳入网格服务管理的工作，应经主管部门（单位）向同级网格化服务管理工作领导小组提出书面申请，同意后方可纳入网格化服务管理。

10.2.2 纳入网格化服务管理的工作应由申请部门（单位）列出具体事项。纳入网格临时管理的事项，应当经县（市、区）及以上网格化服务管理部门同意并设置时效，不超过1年。

10.3 事项退出

10.3.1 已纳入网格化服务管理（常态化或临时性）的事项，因形势政策变化需退出的，应由主管部门（单位）报同级网格化服务管理部门备案。

10.3.2 事项自身或事项随部门撤销消亡的，相关事项自动退出。部门撤销但相关事项未消亡的，事项不自动退出。

10.3.3 对不按要求开展业务培训指导并提供考核办法，及工作推诿、指导不力的业务部门（单位），经督促仍未改观的，由同级网格化服务管理工作领导小组研究，可将该部门（单位）的有关事项退出网格管理。

11 经费保障

11.1 基础经费

应将网格化服务管理作为加强基层治理的重要方式，将网格化服务管理工作纳入乡村振兴和社会发展规划，将网格化服务管理及工作经费纳入同级财政预算，并结合当地经济发展和财力状况，建立符合实际的经费增长机制，为网格建设运行和服务管理等工作顺利开展提供资金保障。

11.2 日常费用

对于各级网格化服务管理中心维持日常运行必要的开支及其设备维护相关投入，综治移动终端正常维修、周期淘汰更新相关投入，网格长补助等日常费用，各级政府和财政部门应当纳入预算予以保障。

11.3 事费匹配

凡纳入网格化服务管理的事项应遵循“费随事转，事费匹配”的原则，并按照GB/T 34300-2017第8章的要求执行。

11.4 以案定补

落实“以案定补”制度，将“事”与经费挂钩，奖励措施与工作成效挂钩，结合实际简化补助程序，坚持应补尽补，落实网格长调解案件补贴，切实提高调解员积极性，推动矛盾纠纷就近就地化解。

11.5 线索补助

举报和提供综治、维稳、反邪教、国家安全、禁毒、扫黑除恶、反恐防暴、铁路护路、生态环境、城市管理、司法行政等违法犯罪线索信息的网格长和社会各界群众，可按照“首报奖励、谁查处谁奖励、一案（事）一奖、不重复奖、举报保密、虚假惩罚”的原则，依据或制定相关政策给予奖励。

12 监督评价

12.1 各级网格化服务管理部门应对网格化服务管理工作进行监督评价。网格化服务管理工作应广泛接受群众、媒体、社会各方监督。

12.2 网格长日常考核管理由各级网格化服务管理部门牵头，业务部门（单位）应提供考核相关的办法、方式或业务性的考核指标。
