青岛市加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室文件

青域治办〔2020〕3号

关于印发《网格化服务管理工作规范（试行）》

《网格员队伍规范化建设工作办法（试行）》的通知

各区、市党委政法委，西海岸新区工委政法委，市加快推进市域社会治理现代化工作领导小组成员单位：

为进一步规范基层网格化服务管理，加强城乡社区网格员队伍规范化建设，现将《网格化服务管理工作规范（试行）》《网格员队伍规范化建设工作办法（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

市加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室

2020年10月12日

网格化服务管理工作规范（试行）

为切实加强基层网格化服务管理规范化建设，提高市域社会治理能力和水平，根据省委政法委《加强网格化服务管理规范化建设指导意见（试行）》要求，制定本规范。

一、网格工作体系

**1、市级层面，**市委政法委牵头抓总，依托市加快推进市域社会治理现代化工作领导小组，指导推动各级综治中心规范化建设、实体化运行，统筹协调推进相关部门网格化服务管理工作融合发展。

**2、区（市）层面，**区（市）党委、政府分管部门负责统筹推进辖区网格化服务管理工作，与综治中心一体化管理运行，组织、公安、司法、民政、市场监管、发改、财政、大数据、金融、生态环境等相关部门在各自职责范围内，履行网格化服务管理工作的指导、推动、保障职责。

**3、街道（镇）层面，**依托街道（镇）综治中心，组织实施辖区内网格化服务管理工作。

**4、社区（村）层面，**贯彻执行上级工作部署，结合基层实际，具体组织开展网格化服务管理工作。

二、网格融合优化

**1、合理划分网格。**根据“条块结合、以块为主”的原则，城乡社区按照常住300-500户或1000人左右为一网格、行政村为一个或多个网格的标准设置，同时，要将相临的山地、林地、工地、水库、湖泊等区域纳入网格服务管理范畴，可按照当地实际合理确定网格规模。对相对独立的各类园区、厂区、景区、商圈市场、商务楼宇、学校、医院等企事业单位划分专属网格，与城乡社区网格相互配合、工作联动，实现网格化服务管理全覆盖、无盲点。对已划定的网格全面审核，对存在问题的集中整改，合理确定网格大小。

**2、整合网格功能。**按照多网合一、整合资源、提升治理效能的要求，将相关部门设置的多个网格整合为一个综合网格，全力推进网格融合，建强网格党组织，选优配强网格党组织书记。凡涉及党的建设、社会保障、城市管理、应急管理、社会救助、市场监管、生态环境等职能部门需依靠网格开展业务工作的，均以此网格体系为基础开展工作，有特殊要求的除外。

**3、统一网格编码。**网格一经划定，即作为基层综合服务管理基本单元，并根据全省统一编制确定编码，网格编码由19位数字组成。社区建设格局发生重大变化时，应当适时调整网格布局和网格编码。

三、网格工作力量

**1、配备专、兼职网格员。**每个网格应至少配备1名专职网格员，根据工作需要，1名专职网格员也可负责两个以上网格工作。每个网格根据实际确定兼职网格员数量，组织发动辖区热心群众，整合行业部门下沉基层的工作力量，担任兼职网格员。配备多名网格员的网格可设网格长1名，相邻多个网格可设网格指导员1名，网格长和网格指导员可由包（驻）社区（村）的街道（镇）干部、社区（村）“两委”成员、网格党组织书记、社区民警等担任。

**2、实行上岗公示。**在网格内醒目位置设置公示牌，公示网格长和专兼职网格员姓名、照片、联系电话、工作职责、监督电话等信息；制作发放民情联系卡，方便群众联系；网格员佩戴相应身份标识开展工作，可统一服装，接受社会监督。

**3、整合工作队伍。**将网格内有关协辅力量统一纳入网格管理，吸收辖区党员、社区工作者、楼院长、物业职工、共青团员、妇联执委、残协委员、社区志愿者和人大代表、政协委员等进入网格，健全街道（镇）干部、执法力量、驻地单位下沉网格常态化机制，组建网格工作团队，做到“网格呼叫、街社响应、部门报到”，建立工作台账，实现党的建设、综合治理、应急管理、民生服务等工作队伍形成合力。

四、网格管理事项

**1、实行清单管理。**依据《山东省城乡社区网格化服务管理规范》，2020年底前，建立涵盖基础信息采集、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、公共服务代办等内容的网格服务管理事项清单，具体参照《网格事项指导清单》（附件1）。

**2、严格事项准入。**凡不在网格服务管理事项清单内的事项，需要网格员协助开展的，由区（市）级以上职能部门提出，经同级加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室审核同意、综治中心（网格化服务管理中心）部署后方可实施；街道（镇）增加清单以外的事项，要向区（市）加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室提出，由综治中心（网格化服务管理中心）实施。未经同级加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室同意，不得随意增加网格职责以外的工作任务，有关禁入事项按照《网格事项禁入清单》（附件2）执行。

**3、实施退出机制。**对因情况变化不再需要由网格员承担的工作，由区（市）综治中心（网格化服务管理中心）提出，同级加快推进市域社会治理现代化工作领导小组办公室审核同意后退出。区（市）准入、退出事项须报市网格化服务管理中心备案。

五、网格工作流程

**1、巡查走访。**网格员每天对网格例行巡查走访，每月进行一次全面排查走访，对流动人口租住户、生活困难家庭、重点人员、特殊人群等登门走访，走访情况及时录入网格化信息系统。要合理安排入户走访时间，注意方式方法，保护个人隐私。

**2、首办负责。**对网格排查发现的群众诉求、问题隐患、矛盾纠纷等，网格员履行首接初办职责，将办理情况及时录入网格化信息系统，处理不了的应及时报告综治中心（网格化服务管理中心）进行处置，同时将情况录入网格化信息系统备案。对群众反映的信访事项，应分门别类纳入矛盾纠纷化解、公共服务代办、重点人群服务管理等网格工作内容中，一并予以推动办理。

**3、规范转办。**各级综治中心（网格化服务管理中心）对工作中发现或下级综治中心（网格化服务管理中心）、网格员上报的群众诉求、问题隐患、矛盾纠纷等，属于本单位或同级相关部门职责范围的，及时解决或分流至相关部门解决；对涉及多个部门需要协调的问题，及时向党委政府报告；属于下级综治中心（网格化服务管理中心）职责范围的，及时交办；需要上级综治中心（网格化服务管理中心）协调的，及时上报。

**4、反馈存档。**对分流、交办事项，相关职能部门和下级综治中心（网格化服务管理中心）应在规定时限内办结，并按程序报告办理结果；综治中心（网格化服务管理中心）及时将办理结果反馈给网格员和有关单位、群众。各级综治中心（网格化服务管理中心）建立事件流转办理电子档案，做到可追溯、可监管，对网格员发现问题隐患处置反馈率达到100%。

**5、定期调度。**各区（市）、街道（镇）建立网格化工作联席会议制度，每月对网格化服务管理工作进行调度，讲评工作，分析问题，部署任务。社区（村）定期召开由网格党组书记、网格长、网格员等参加的民情分析会或工作碰头会，对辖区内的社情民意进行梳理分析，明确工作任务、研究解决问题。

**6、通报考核。**综治中心（网格化服务管理中心）对相关职能部门和下级综治中心（网格化服务管理中心）办理分流、交办事项的完成情况定期进行通报。工作成效按照年度综治工作（平安建设）考核标准赋分。

六、网格提质增效

**1、落实经费保障，提升规范化。**坚持“属地管理”“谁主管、谁负责”，各级用于网格化服务管理的工作经费、奖惩经费等，由本级财政承担，由各级党委、政府特别是街道（镇）党（工）委、办事处（政府）集中使用，实现“事财匹配”。对需要网格员承接的专项工作，坚持“权随责走、费随事转”，由相关部门核拨专项经费，保障网格员工作顺利开展。

**2、坚持放权赋能，提升联动化。**将网格“办小事、报大事”和部门“解难事、办实事”结合起来，由各区（市）制定赋权清单，健全责任清单，推动社会资源、管理权限和民生服务下放，赋予街道（镇）对辖区职能部门的指挥、监督和考核权，统一协调处理辖区社会治理事项，实现“网格吹哨、部门报到”。

**3、依靠科技支撑，提升智能化。**要依托微信、APP软件等建立便捷的智能化工作平台，实现上下贯通、左右联通，各级综治中心（网格化服务管理中心）应向网格员提供和推送必要的可视化支撑服务，实现视频巡查、电子巡更、远程指挥等功能，提升网格员发现隐患、反馈问题、解决事项的流转效率；要建立网格联系服务群众的信息化工作平台，提高网格员工作效率。要依托综治信息系统，与各职能部门信息系统互联互通，实现网格信息汇集建档、任务分流、交办督办、结果反馈、检查考核等全流程工作信息化。

**4、广泛发动群众，提升社会化。**大力推广网格化信息系统“扫码进群”功能，动员广大群众参与网格化服务管理，积极反映治理问题，及时提出工作建议，打造人人参与、人人受益的“全民网格”。

附件一：

网格事项指导清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 网格事项大类 | 网格事项小类 | 网格员岗位工作职责 |
| 信息采集维护 | 基础信息 | ①基础信息采集  ②社情民意收集  ③安全隐患排查  ④矛盾纠纷化解  ⑤社会心理服务  ⑥法律法规宣传  ⑦公共服务代办 |
| 组织信息 |
| 人口信息 |
| 事件信息 |
| 社会治安巡防 | 治安防控 |
| 设施巡查 |
| 清查整治 |
| 校园安全 |
| 医院安全 |
| 护路护线 |
| 重点人群、特殊人群  服务管理 | 涉及治安群体 |
| 涉及稳定群体 |
| 关爱服务群体 |
| 流浪乞讨人员 |
| 城乡治理协管 | 城市管理 |
| 环保管理 |
| 市场管理 |
| 自然资源管理 |
| 宗教管理 |
| 隐患排查 |
| 矛盾排查化解 | 参与协助矛盾纠纷排查化解 |
| 政策法律宣传 | 政策法律宣传 |
| 民意搜集调查 | 民意搜集调查 |
| 为民代办服务 | 为民代办服务 |

注：各区（市）网格事项和网格员具体职责清单依据当地经济社会发展实际、网格整合和费随事转落实等情况增减。

附件二：

网格事项禁入清单

1、需要具备行政执法资格才能开展的事项。

2、相关法律法规、政策条文明确规定必须由职能部门直接开展的事项。

3、属于街道（镇）、社区（村）、行业部门自身建设、内部管理的事项。

4、执行办理过程中存在安全风险、可能影响网格员人身健康安全的事项。

5、需要具备较强专业知识或技能才能开展的事项。

6、相关部门未落实“权随责走、费随事走”的事项。

7、与网格员能力素质不相匹配的其他事项。

网格员队伍规范化建设工作办法（试行）

一、总则

1、为加强网格员队伍建设，提高网格员队伍管理制度化、规范化、标准化水平，提升网格化服务管理工作成效，制定本办法。

2、网格员队伍建设管理坚持党建引领、资源整合、专兼结合、科技支撑的原则，构建党委政府统一领导、党委政法委牵头抓总、有关部门协同配合、社会各方共同参与、综治中心（网格化服务管理中心）具体管理的网格员队伍管理格局。

二、目标任务

3、完善网格员公开招聘、教育培训、上岗公示、职责履行、考核奖惩等工作制度，打造素质过硬、作风优良、业务精通、作业规范、服务到位的网格员队伍。

4、网格员原则上平均年龄45岁以下，高中以上文化程度占90%以上。每个网格至少配备1名专职网格员，根据工作需要，1名专职网格员也可负责两个以上网格工作。

5、提升网格员综合素质能力，实现网格员队伍“一岗多责、一专多能”。整合行业部门网格工作资源力量，形成工作合力。

三、职责定位

6、网格员是基层党委政府了解社情民意、化解社会矛盾、服务基层群众、开展政策法规宣传的群防群治力量。

7、根据实际制定具体职责清单，对网格员定人、定岗、定责，网格员具体承担基础信息采集、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、公共服务代办等任务，履行信息收集上报、服务管理事项首接初办职责。

四、任职资格和选聘渠道

8、网格员应具备良好政治素质、业务能力和履行职责的身体条件。

9、网格员主要包括网格长、网格指导员、专职网格员、兼职网格员、专属网格员等。

10、网格长和网格指导员可由包（驻）社区（村）的街道（镇）干部、社区（村）“两委”成员、网格党组织书记、社区民警等担任。

11、专职网格员一般从40周岁以下、高中（中专）以上学历的街道（镇）现有编外聘用人员中选聘，或向社会公开招聘，中共党员、大学以上学历者优先。

12、兼职网格员主要从社区（村）“两委”成员、居（村）民小组长、社区专职工作者、警务助理、调解员、楼栋长、物业人员、驻街（镇）和驻社区单位人员等中选聘。

13、专属网格员由网格所在企事业单位根据网格特点选配，向所属街道（镇）、社区（村）综治中心（网格化服务管理中心）报备。

14、网格员的选聘由区（市）党委政法委主导，组织、编办、财政、民政等部门及使用单位参与，采取等额或差额方式，通过发布公告、组织报名、资格审查、统一考试、研究确定、结果公示等环节进行选聘。

五、教育培训

15、健全网格员队伍教育培训机制，建立“网格学院”，运用综治信息系统（网格化服务管理系统等平台）开展培训。依托党校、高校、培训机构等，设计开发培训课程，优化提升培训质量。

16、市、区（市）、街道（镇）协调联动对网格员实施分级分类培训，每年接受教育培训时间不少于24小时。“岗前培训”由区（市）或街道（镇）统一组织，考核合格后方可上岗。“日常培训”由区（市）制定统一培训计划，街道（镇）组织实施。“重点培训”由市、区（市）党委政法委根据实际，设置思想政治、业务知识、法律政策、专业技能、信息化技能、心理服务等课程进行培训。

六、考核管理

17、区（市）和街道（镇）采取民意调查、明察暗访、绩效考评等方式对网格员进行考核评价。

18、开展年度基层社会治理“双星双优”主题活动，从五星网格中推选优秀网格员，予以通报表扬。对表现优秀的网格员，优先推荐入党或作为社区（村）“两委”班子成员后备力量，推荐参加党政机关、企事业单位等考试录用。

19、对工作不认真、责任不落实、群众不满意的网格员，由所在区（市）综治中心（网格化服务管理中心）予以批评教育、责令整改，情节严重的，予以解聘。

七、待遇保障

20、网格化服务管理经费、网格员劳动报酬、补贴等纳入同级财政预算，鼓励支持为网格员购买工作期间人身意外伤害保险。

八、附则

21、本办法自印发之日起施行，由市综治中心（网格化服务管理中心）负责解释。

中共青岛市委政法委办公室 2020年10月12日印发