



中华人民共和国国家标准

GB/T 34300—2017

城乡社区网格化服务管理规范

Specification of grid-based services and management for
urban and rural communities

2017-08-31 发布

2017-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

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 总体目标	2
5 网格划分	2
6 工作机构与运行方式	2
6.1 基本要求	2
6.2 人员组成	2
6.3 功能定位	3
6.4 任务的流转办理	4
7 设施要求	4
7.1 一般要求	4
7.2 信息系统	4
8 经费保障	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国公共安全基础标准化技术委员会(SAC/TC 351)提出并归口。

本标准起草单位:中央组织部、中央政法委、中央宣传部、最高人民法院、最高人民检察院、中央社会治安综合治理委员会办公室、公安部、中央维护稳定工作领导小组办公室、国务院防范和处理邪教问题领导小组办公室、中华全国总工会、中国共产主义青年团中央委员会、中华全国妇女联合会、全国人大常委会办公厅、全国人大常委会法工委、全国政协办公厅、国家发展和改革委员会、教育部、科学技术部、工业和信息化部、国家安全部、民政部、司法部、财政部、人力资源和社会保障部、国土资源部、环境保护部、住房和城乡建设部、交通运输部、文化部、国家卫生和计划生育委员会、中国人民银行、海关总署、国家工商总局、国家质量监督检验检疫总局、国家新闻出版广电总局、国家体育总局、国家安全生产监督管理总局、国家旅游局、中国银监会、中国保监会、国家信访局、中国铁路总公司等。

本标准主要起草人:张韶华、禹丽芸、何嘉、邢立强、李忠强、黄帅、文莎、肖嵩、严曦、张恒斌、周群淞、朱晓平、陈国想、刘定坤、陈小军、陈显辉、彭波、田大忠、徐龙刚、毕德国、李军、李炜、王雪鹏。

城乡社区网格化服务管理规范

1 范围

本标准规定了城乡社区网格化服务管理的总体目标、网格划分、工作机构和运行方式、设施和经费保障等方面的要求。

本标准适用于全国城乡社区网格化服务管理工作。本标准也适用于指导尚未开展农村社区建设的行政村的网格化服务管理工作。

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。

GB/T 31000—2015 社会治安综合治理基础数据规范

GB/T 33200—2016 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治安综合治理 **comprehensive management of public security**

各部门各方面协调一致,齐抓共管,运用多种手段,打防并举,标本兼治,整治社会治安,打击和预防犯罪,保证社会治安的稳定。

[GB/T 31000—2015,定义 3.1]

3.2

社会治安综合治理中心 **central for the comprehensive management of public security**

社会治安综合治理组织发挥组织协调作用建立的社会治安综合治理工作中心。

[GB/T 31000—2015,定义 3.4]

注:其中县、乡、村三级综治中心建设通过加强网格化服务管理、社会化服务、信息化支撑、人财物保障,强化实战功能,并将综治中心的服务管理资源进一步向网格、家庭延伸,做到矛盾纠纷联调、社会治安联防、重点工作联动、治安突出问题联治、服务管理联抓、基层平安联创,及时反映和协调人民群众利益诉求。

3.3

社会治安综合治理信息系统 **information system for the comprehensive management of public security**

以综合治理业务需求为导向,充分利用已有基础设施,整合各类平台资源,通过系统文本、图像、音频、视频等各种信息数据进行集成、交换、共享等方式,建设的纵向贯通、横向集成、安全可靠的信息系统。

[GB/T 31000—2015,定义 3.2]

注:简称综治信息系统。

3.4

公共安全视频监控建设联网应用 **creation, networking and application of public security**

video surveillance

雪亮工程

以“全域覆盖、全网共享、全时可用、全程可控”为目标,加强公共安全视频监控系统建设,推动系统联网和各类视频监控资源整合,推进和保障各地区各部门对视频图像资源的共享应用。

3.5

网格 grid

在城乡社区、行政村及其他特定空间区划之内划分的基层综合服务管理单元。

4 总体目标

坚持系统治理、综合治理、依法治理、源头治理,坚持党委领导,政府主导,各部门齐抓共管,社会力量积极参与,在城乡社区开展网格化服务管理,把必要的资源、服务、管理配置到基层,使基层有职有权有物,更好地为群众提供精准高效的服务管理,及时反映和协调人民群众各方面、各层次利益诉求,不断筑牢平安中国建设基层基础,提升社会治安综合治理水平。

5 网格划分

根据本地区实际,城乡社区原则上宜按照常住 300~500 户或 1 000 人左右为单位划分网格;行政村可以将一个村民小组(自然村)划分为一个或多个网格;对城乡社区内较大商务楼宇、各类园区、商圈市场、学校、医院及有关企业事业单位,可以结合实际划分为专属网格。

每个网格应有唯一的编码,以实现网格地理信息数字化。网格编码由省(自治区、直辖市)统一编制并确定。

6 工作机构与运行方式

6.1 基本要求

各省(自治区、直辖市)、市(地、州、盟)、县(市、区、旗)、乡镇(街道)、社区(村)应设立网格化服务管理中心,在同级党组织领导下开展工作,与同级综治中心一体运行,负责组织实施本辖区内网格化服务管理相关工作,并与同级政务服务平台联网。

开展网格化服务管理,综治中心应充分发挥职能作用,并运用综治信息系统,实现信息、资源和力量联动融合,增强基层社会治理合力。将网格作为综治中心的基本单元,综治中心的服务管理资源进一步向网格、楼栋和家庭等延伸,增强基层社会治理的精细和精准。

6.2 人员组成

6.2.1 领导人员

网格化服务管理中心主任可由同级综治中心主任兼任,负责组织网格化服务管理中心的管理工作,并可以结合实际设置一名或若干名副主任。

6.2.2 工作人员

网格化服务管理中心的工作人员与同级综治中心的工作人员应统筹管理和使用(见 GB/T 33200—2016)。

6.2.3 网格管理员

社区(村)网格化服务管理中心应当为辖区内的每个网格配备网格管理员。每个网格可以配置一名或多名网格管理员。配置多名网格管理员的网格可配置网格长。

网格管理员可由社区(村)“两委”成员、包(驻)社区(村)的乡镇(街道)干部、村(居)民小组长、大学生村官、安全员、社会工作者、人民调解员、平安志愿者、楼栋长等人员担任。可按照相关法律政策规定,通过政府购买服务等办法聘用社会工作者担任并定岗定责、加强规范化管理。

网格管理员应具备良好的政治素质、业务能力和正常履行职责的身体条件,遵纪守法、品行端正,经培训后实行持证上岗。网格化服务管理中心应当严格做好网格管理员的选聘任用工作,并加强教育培训,相关部门应主动参与做好网格管理员的业务培训工作,并加强工作指导。

合理确定网格管理员劳动报酬和工作补贴,建立激励机制,并根据经济发展和财力情况完善网格管理员待遇正常增长机制,保持队伍稳定。

网格化服务管理中心根据网格管理员本人的工作业绩和日常表现、辖区单位和居民满意度评价等,对网格管理员进行绩效考核,并将考核结果与其报酬、奖惩、培养、使用挂钩。对考核不称职或违法违规的网格管理员依法依规解聘。

6.2.4 社会力量

网格化服务管理中心应当支持相关社会组织参与网格化服务管理工作,充分发动城乡社区退休的老党员老干部、热心社区事务的居民党员、楼栋长、巷道长、物业人员、业主委员会成员或其他志愿者,积极协助开展网格化服务管理相关工作。

充分发挥村(居)委会、人民调解委员会等法律法规成立的基层群众组织在网格化服务管理工作中的作用。

6.3 功能定位

各级网格化服务管理中心负责组织、协调、指导本辖区内网格化服务管理工作,加强相关工作队伍建设与管理。具体包括以下功能:

- a) 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,使其达到 GB/T 31000—2015 的要求,录入综治信息系统并及时做好数据更新;
- b) 社情民意收集。通过定期或不定期到网格走访巡查等办法,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—2015 的要求,及时将相关情况录入综治信息系统;
- c) 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、铁路运营安全、环境安全、消防安全、食品药品安全,以及传销、非法集资、劳动关系矛盾纠纷、邪教活动等隐患开展排查,对网格内流动人口和特殊人群服务管理、扫黄打非、预防青少年违法犯罪、反恐安全防范等方面政策法规执行情况进行检查,督促有关方面对存在问题抓好整改,并按照 GB/T 31000—2015 的要求,及时将相关情况录入综治信息系统;
- d) 矛盾纠纷排查化解。通过定期排查、街面巡查、入户走访等,全面排查网格内各类矛盾纠纷,第一时间予以化解和处置,积极协调有关调解组织和职能部门开展调处,并按照 GB/T 31000—2015 的要求,及时将相关情况录入综治信息系统;
- e) 参与做好社会心理服务、疏导和危机干预。及时掌握网格内居民的心理健康状况,对矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常人群及性格偏执人员加强人文关怀和跟踪帮扶,并协同有关部门依靠专业力量开展心理辅导、心理危机干预等;
- f) 政策法规宣传。向居民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,组织发动群众积极参与基层平安创建,引导群众自觉遵纪守法,倡导文明社会风尚;

- g) 公共服务代办。可以结合实际,协同省、市、县三级政务服务中心以及乡镇(街道)便民服务中心、城乡社区综合服务中心(站)等政务服务平台,在劳动就业、社会保险、社会救助、社会福利、计划生育等方面,为网格内的居民群众提供高效便捷的综合服务;
- h) 深入开展数据分析。通过对综治信息系统中的数据进行关联分析、研判应用,研究把握本地区矛盾纠纷和社会治安状况的规律特点和趋势走向,为党委政府决策提供参考;
- i) 参与系列平安创建活动。主动衔接各部门,协助做好网格内平安创建活动;
- j) 落实党委、政府或者上级网格化服务管理中心交办的其他事项。

6.4 任务的流转办理

对于在网格化服务管理中了解到的群众诉求、发现的问题隐患等,应当依托综治信息系统、运用现代信息技术,统一做好源头发现、采集建档、分流交办、检查督促、结果反馈等,形成闭环工作流程。具体包括以下内容:

- a) 网格管理员在工作中发现相关群众诉求、问题隐患,应当及时予以协调解决;处理不了的,应当及时上报社区(村)网格化服务管理中心;
- b) 各级网格化服务管理中心在工作中发现或者接到下级网格化服务管理中心、网格管理员上报的相关群众诉求、问题隐患,属于本单位或同级相关部门职责范围的,应当及时解决或分流至相关部门解决,对涉及多个部门的问题应根据需要加强协调;属于下级网格化服务管理中心职责范围的,应当及时交办;需要由上级网格化服务管理中心协调的,应当及时上报;
- c) 各级网格化服务管理中心对发现或者接报的相关群众诉求、问题隐患应当在规定时间内办结,或者跟踪检查督促同级相关部门、下级网格化服务管理中心在规定时间内办结,并将办理结果向相关居民群众反馈;
- d) 乡镇(街道)以上各级网格化服务管理中心应当对上述全过程建立电子档案。有条件的社区(村)网格化服务管理中心可建立电子档案;
- e) 做好任务流转办理过程中的其他工作。

7 设施要求

7.1 一般要求

网格化服务管理中心与同级综治中心一体运行,其办公用房、办公设备等应符合 GB/T 33200—2016 中 8.1 的规定,并增加网格化服务管理中心的标志、标牌。标牌名称统一为:××省(自治区、直辖市)、××市(地、州、盟)、××县(市、区、旗)、××乡镇(街道)网格化服务管理中心。社区(村)网格化服务管理中心可不挂牌。

7.2 信息系统

网格化服务管理中心应当配备和运用综治信息系统,综治信息系统应满足第 6 章的要求并应具备以下功能:

- a) 联通对接国家人口基础信息库和各相关职能部门信息系统,实现整合共享、关联比对、综合集成;
- b) 有条件的地方为每名网格管理员配备手持信息采集终端或提供相应的手机 APP,通过照片、文字、音频、视频等形式实现对有关信息实时采集,并与综治中心、网格化服务管理中心互联互通;
- c) 联接网格内公共安全视频监控系统,并与综治视联网系统对接,具备图片、视频实时上报、实时处理、实时流转、实时监督功能,真正发挥“雪亮工程”作用。

各级网格化服务管理中心应建立健全相关的信息安全保障体系,建立严格的信息安全等级保护和信息保密制度,实现对基础设施、信息和应用等资源的立体化、自动化安全监测,对终端用户和应用系统的全方位、智能化安全防护。信息使用管理实行分级授权准入制度,并实行“一级一权限、一机一账号、一人一密码”,确保信息数据及服务管理对象个人信息安全保密。

8 经费保障

根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于加强社会治安防控体系建设的意见〉的通知》《中共中央办公厅 国务院办公厅转发〈中央政法委员会、中央社会治安综合治理委员会关于深入开展平安建设的意见〉的通知》和《中华人民共和国预算法》等法律政策精神,由各级人民政府及其财政部门对社会治安综合治理和平安建设经费予以合理保障,将应由政府承担的经费按规定纳入同级财政预算,“权随责走、费随事转”,保证网格化服务管理中心和综治中心建设、运行、维护等工作顺利开展。同时,逐步建立适应社会主义市场经济要求的经费保障机制,充分调动社会各方面力量,多渠道筹措资金,共同参与建设。将网格化服务管理纳入社区服务工作或群防群治管理,通过政府购买服务等方式加强社会治安防控网建设,对城市流动人口、农村留守人员、困难群体、特殊人群社会服务等工作,可按照有关政策纳入政府购买服务项目库,加大经费投入,提高保障水平。可以通过政府购买服务等方式,将矛盾纠纷多元化解工作委托给社会力量承担,并进行绩效评价。
