

巴中市哲学社会科学规划项目

(2024 年度)

项 目 类 别 自筹课题

立 项 编 号 BZ24ZC141

学 科 分 类 社会科学

课 题 名 称 恩阳区网格化服务管理机制创新研究

项 目 负 责 人 彭文财

项 目 参 与 人 李超、李顶峰、苟勇

负责人所在单位 中共巴中市恩阳区委政法委员会

联 系 电 话 18116727601

巴中市社会科学界联合会 制

恩阳区网格化服务管理工作现状及对策建议

【内容摘要】网格化服务管理工作，是中国基层社会推进治理体系和治理能力现代化的重要抓手，它已成为推动城乡社会精细化治理和精准化服务的有效手段。本文以恩阳区城市社区网格化服务管理工作实际出发，深入探究基层网格划分、网格员选聘、网格化服务管理工作现状等情况，发掘其中问题和不足，探索网格化服务管理新的举措和办法，推动基层网格化服务管理工作更接地气，更好地服务基层治理工作。

【关键词】网格化服务；基层治理；创新；建议

一、恩阳区网格化服务管理工作现状

（一）网格及网格员基本情况。恩阳区目前有 18 个镇（街道）（其中，有 3 个街道办事处、15 个镇），共有 309 个村（社区）（其中，86 个社区，223 个村）。按照村（社区）所辖面积和人口的实际，划分城市社区网格 83 个，配备城市社区专职网格员 83 名；在农村社区划分网格 93 个，配备农村社区专职网格员 93 名；在农村行政村划分网格 209 个，配备农村兼职网格员 209 名。从性别看，男性有 173 名，占比为 44.93%，女性有 212 名，占比为 55.07%；中共党员有 209 人，占比为 54.29%，群众有 213 名，占比 45.71%。从文化程度看，

初中文化 93 名，占比为 24.16%；高中（中专）文化 182 名，占比为 47.27%；大专及以上有 110 名，占比为 28.57%。所有网格员中，20 岁至 30 岁 27 名，占比为 7.01%；31 岁至 40 岁 167 名，占比为 43.38%；41 岁以上 191 名，占比为 49.61%。从考取社工证看，已经考取了社会工作者执业资格证书的人数有 25 人，其中有初级证书 24 人，占有所有网格员的 6.23%；有中级证书 1 人，占有所有网格员的 0.26%。

（二）网格员职责及履职情况。目前，所有网格员履行信息员、调解员、协管员、宣传员、服务员“五大员”职能职责，具体承担的工作内容有以下几项。**一是采集基础信息。**采集、更新网格内人、地、物、事、组织等治安要素信息，收集社情民意，实时上报动态情况，反映群众诉求。**二是排查安全隐患。**发现搜集报告社会治安、生产安全、消防安全、自然灾害风险隐患等，协助法院开展执行工作，协助宣传部门开展扫黄打非工作，协助公安机关服务管理流动人口、出租房屋及提供刑事、治安案件线索，协助环保部门开展生态保护，协助消防部门开展消防工作。**三是发现不稳定因素。**发现搜集报告命案、个人极端案（事）件、群体性事件以及群访、集访等不稳定因素和苗头倾向，协助相关部门做好群众疏导工作。**四是上报突发事件。**发现搜集报告自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件和突发事件信息。**五是走访服务特殊人群。**协助职能部门定期走访网格内刑释人员、社矫对象、吸毒人员、流浪乞讨人员、严重精神障碍患者等特殊人群，开展帮教服务，发现

报告异常情况，协助进行处理。六是**排查化解矛盾纠纷**。排查发现报告婚姻家庭、邻里纠纷、劳资、环保、经济、征地拆迁、医疗等各类社会矛盾纠纷，引导群众以理性合法方式表达诉求、维护权益，配合开展化解稳控工作。七是**宣传法律法规政策**。宣传国家政策法律法规、地方党委政府规章要求以及村规民约，宣传普及平安建设及安全防范知识，引导群众遵纪守法，积极参与基层平安建设。八是**开展民生服务**。加强对生活困难、生活失意、心态失衡人员，困难单亲、失亲家庭，空巢老人、孤寡病弱、重点青少年等群体的走访服务，收集掌握网格内各类社情民意，为网格居民提供公共服务事项代办等便捷服务。目前，从恩阳区网格化服务管理工作开展情况来看，总体上还是比较扎实，也取得了在全市排名靠前的成绩。网格员主要从事各类基础信息采集上报和安全隐患排查、矛盾风险排查和上报等。

二、恩阳区网格化服务管理存在突出问题

自推进网格化服务管理工作以来，恩阳区总体上是稳步推进，取得了一定的成绩。但是，仍存在一些差距和不足，具体如下。

（一）网格工作领导关系混乱。目前的网格有综治网格、环保网格、安全网格等多种网格，网格员身兼数职，存在“权小责大”“小马拉大车”现象，导致陷入“网格泛化”“全能网格”怪圈。身在一线的网格员直面基层众多问题，县（区）、镇（街道）、相关职能部门、区网格化服务管理中心、镇（街道）

网格化服务管理分中心、村社区“两委”都可以对网格员发号施令和派遣任务，加之镇（街道）与部门之间统筹协调不畅，难以形成有效的工作合力，导致网格化工作的领导关系混乱，也增加了基层网格员的负担。

（二）网格划分不够科学合理。网格划分标准不够科学、不够合理，主要体现在一些地方过于规定了网格内户数、人数的标准要求，比如一般规定网格在100-300户之内，或是1000—3000人左右，无法做到充分考虑地域特点、人口分布、产业结构等相关因素，导致网格大小不一、边界模糊、资源配置不均衡。有的网格面积过大、网格人口过多，网格员工作难以有效覆盖、服务压力过大。

（三）“小马拉大车”问题明显。最早的网格员工作主要集中在基层政法综治工作中，随着社会发展和相关部门职权及工作的下放延展，除了政法综治上划分的网格外，先后出现了环保网格、消防安全网格、法院执行工作网格等等，网格员还是政法综治网格员那一批人，网格员的工作量却增加了不少，导致网格员疲于应付，网格工作本身的政法综治工作都无法安全做实做好，网格员与网格事项不匹配，出现了典型的“小马拉大车”，甚至是“小马拉火车”的问题。

（四）网格人员素质参差不齐。网格管理人员和信息员的素质直接影响着网格服务管理的质量和效果。网络化、信息化的技术手段在网格化服务管理工作中的运用是越来越广泛，目前，一些镇（街道）的网格人员存在年龄偏大、文化程度不高、

业务能力不强等问题，难以胜任复杂的网格化服务管理工作的新形势新变化新任务，对新的政策法规的理解和掌握不够准确，对新的信息技术运用不够熟练，对相关的业务的落实也还不够到位。

（五）网格员综合保障不到位。目前，网格员待遇保障虽然是纳入财政统筹保障，但仍存在保障不够到位的问题，因为除了政法网格有工作补助，其他的环保网格、消防网格、执行网格等均没有明确的固定的补助标准，做得事情多但是待遇并没有相应的增加。同时，网格员工作时间长、工作强度较大、无明确的晋升渠道，各种复杂因素导致年轻人不愿意担任网格员。如 41 岁以上的，占比为 49.61%，31 岁至 40 岁的网格员占比为 43.38%；30 岁以下的仅占 7.01%），越往后，网格员队伍的年龄只会越来越大，在一定程度上会影响到网格化服务管理工作的持续推进。

三、整合资源集成能力推进网格化服务管理工作创新

聚焦党的二十大作出的“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”决策部署，坚持和发展新时代“枫桥经验”，探索创建网格化服务管理新模式，建设组织严密、坚强可靠、多方参与、平急两用的网格治理力量体系，推动社会治理重心下移、力量下沉、一线发力，着力解决“小马拉大车”问题，切实减轻基层网格员负担“轻装上阵”，推动群众诉求就地就近解决，打造共建共治共享社会治理格局，提

升基层社会治理现代化水平。

（一）明确网格化服务管理工作原则

1.坚持党的领导。把党的全面领导贯穿到探索创新网格化服务管理、推进基层治理的全过程各方面，把各级党组织的政治优势、组织优势和密切联系群众优势，最大化地转化为基层治理优势和治理效能。

2.坚持依法治理。坚持将依法治理理念贯穿于探索创新网格化服务管理、推进基层治理的始终，要强化法治观念，严格依法办事，引导群众运用法治思维和法治方式解决生产生活中的矛盾纠纷，在法治轨道上推进网格化服务管理创新，进而推动基层社会治理体系和治理能力现代化。

3.坚持共建共享。坚持一切为了人民，依靠人民，充分激发基层党员干部群众参与探索创新网格化服务管理的积极性、主动性、创造性，推进部门辖区写作、各类力量下沉，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

4.坚持平急两用。坚持底线思维，强化平急两用理念，建立健全“平时治理、急时应急”工作机制，健全“平急转换”预案机制，强化应急演练，提升应对各类风险挑战的能力和水平。

（二）创新网格化服务管理工作措施

1.科学合理划分网格。按照“规模适度、无缝覆盖、便于治理”原则，在城乡基层从大到小划分一、二、三级网格。一级网格，原则以村（社区）为网格单元，综合其他因素划分。二级网格，原则以村（居）民小组为网格单元，综合其他因素划分。

三级网格，在农村，原则以沟、梁、碛、湾、企事业单位等为网格单元，综合其他因素划分；在城镇，原则以商住小区、园区、街巷、商圈等单位，综合其他因素划分。网格划分工作由各镇（街道）党（工）委负责，区网格化服务管理中心指导。为更好统筹力量，区级各部门原则上不再另行划分工作网格，已划分消防网格、环保网格等逐步进行整合。

2.整合集成多方力量。为解决基层网格“小马拉大车”的问题，必须整合区级相关部门、镇（街道）辖区等各级干部职工、网格员、志愿者、热心群众等，组建几方力量，确保网格中有人员、有人员开展服务。**一是常备力量**，主要包括镇（街道）干部、村（社区）干部、村（居）民小组长、网格管理员、专（兼）职网格员和网格信息员等。**一级网格**常备力量，主要包括镇（街道）挂联干部（网格长）、村（社区）干部、网格管理员和网格员等。**二级网格**常备力量，主要包括村（社区）挂联干部（网格长）、网格员和居民小组长等。**三级网格**常备力量，主要包括网格信息员等。**二是下沉力量**。区级相关职能部门明确专人进驻或联系城市社区一级网格，着力解决基层治理力量薄弱、上下协作配合不够等问题。主要由法院、公安、司法、住建、信访、市场监管、行政执法等部门与居民日常生活、群众诉求解决、城市管理密切关联的下沉人员组成。网格的下沉力量由镇（街道）党（工）委统筹。**三是应急力量**。以党员干部“双报到”为基础，将区级各部门单位干部职工包保联系到户，作为在防汛减灾、应急处突等急难险重时刻启用的应急力

量，负责网格内人员管理、政策宣传、民意收集、巡逻排查、物资配发、应急处突、轮班值守等工作。**四是社会力量。**由辖区志愿者、热心群众、五老乡贤等人员组成，同时整合企业、社会组织、行业协会、物业服务、开锁保洁等力量，就近融入所在网格。通过随手拍、随时报等方式，反馈异常情况、突发事件、社情民意等信息，协助基层社会治理。“几方力量”日常工作由一级网格长统筹。紧急状态下，按照区委政府安排部署，统一调度使用。

3.健全网格运行机制。建立健全运行机制，确保网格组织严密、高效运行、坚强可靠。**一是建立中心调度机制。**在主管部门区委政法委组织协调下，区网格化服务管理中心负责网格化服务管理工作日常调度工作，重点调度各方力量、各方协作配合、疑难事件处置等。同时，加强会商研判、态势感知和预警预报工作。**二是建立网格主办机制。**坚持一个网格就是一个基层善治单元，一个网格就是一个坚强战斗堡垒。加强基层党组织领导的基层群众自治工作，努力实现网格中发现问题、解决问题，确保小事不出网格、矛盾不上交、风险不外溢。区级有关部门要下沉人员、要下放职权，减少办事流程、缩短办事时限、提高办事效率，助力基层社会治理。**三是建立快速响应机制。**探索建立网格化服务管理智能管理平台，推进网格治理信息化、数字化、智能化。建立信息第一时间推送、第一时间处置、第一时间跟踪反馈的快速响应机制。坚持传统手段和现代技术有机融合，搭建信息快速推送、研判、分流、处置平台。

推动各方力量既分工负责又协作配合，实现灵敏反应、快速处置。**四是建立平急转换机制。**建立统一指挥、权威高效、处置有力的应急指挥体系。编制应急处置预案，加强预案宣传培训和实战演练。“四方力量”在日常治理中应保持密切联系，一旦发生紧急情况，能迅速集结、高效协同，有力实施紧急处置和管控。**五是建立督导考评机制。**将网格化服务管理工作纳入平安恩阳建设目标绩效考核。区委政法委和区网格化服务指挥中心加强日常督促检查、日常考核和年终考核。

4.积极参与基层治理。积极拓展网格化服务管理工作内容，重点做好以下五项重点工作。**一是民生事项服务。**根据职能职责，及时办理食品药品、基础设施、环卫、综合执法、信访、物业纠纷、消防、通讯、自来水、电力、燃气等事项，满足群众日常公共服务需求。**二是社情民意收集。**对网格内的社情民意和人、地、事、物、组织等动态信息数据进行采集、录入、汇总，做到底数清、情况明、信息准。**三是政策法律宣讲。**及时宣讲党的路线、方针、政策，抓好法治宣传教育、法律咨询服务等工作，引导群众自觉学法、尊法、守法、用法。**四是矛盾纠纷调处。**坚持和发扬新时代“枫桥经验”，推进矛盾纠纷多元化解法治化。充分发挥网格摸排风险、发现问题、源头控制的基础作用，及时了解、掌握、化解网格内各类矛盾纠纷，做到小事不出网格。**五是治安群防群治。**做好网格内社会治安巡逻防控、重点人群管控等工作，广泛动员人民群众参与基层社会治理，共建基层平安网格。

（三）强化网格化服务管理综合保障

1.加强组织领导。成立网格化服务管理创新工作组，负责网格化服务管理创新工作的组织领导、统筹协调、指挥调度等工作。各镇（街道）和区级有关部门要组建工作专班，建立相关制度，细化工作措施，确保工作落到实处。

2.加强业务培训。重点针对网格事件上报、特殊人员走访、人员信息核查、基层矛盾纠纷化解等工作任务、工作要求及工作程序进行业务能力提升专项培训，全面提升专职网格员履职能力和服务质量，推进网格化工作管理的精细化、高效化，推动网格化服务管理工作高质量发展。

3.强化综合保障。建议县区级财政要做好网格员的经费保障。各镇（街道）要统筹工作经费、出台激励措施，鼓励专（兼）职网格员及社会公众、社会组织积极参与网格治理。建议组织部门统筹在网格员中考录优秀人才参与基层治理。区级相关部门要推动干部下基层、到一线、进网格，形成网格工作合力。