

# 2022 年网格化服务管理工作总结

社区网格化管理是一项社会管理创新工程，为把网格化管理做好，做实，做精，做细，造纸社区通过健全服务网络，强化服务功能，改善社区管理，提高工作效能，实现了社区服务管理的全覆盖、全天候、零距离。

## 一、主要工作措施

一是格化。按照“任务相当、方便管理、界定清晰”的要求，考虑居民的认同度和社区工作人员的状况，社区设置了14个网格，形成居民委员会主任—社区工作人员—楼栋长为线条、社区居民积极参与、社区党总支为核心的条块结合的社区网格化管理模式。

二是实现了基础档案规范化。造纸社区自制居民基础信息表，表内涉及计生、医保、社保等28项内容，保证每家每户信息采集的完整，同时全部输入电脑。网格管理员又自制了每栋楼档案的封皮，对楼长、单元长、流动户、党员户等分别用不同颜色标记，做到重点户一目了然，便于有针对性的开展管理服务工作。

三是实行了管理内容标准化。社区网格化管理主要以“三活”、“四清”、“五必报”为内容，“三活”即社区工作人员对责任网格的工作对象和工作资源准确掌握，成为本网格的“活户籍、活档案、活地图”“四清”是指每名社区居委会成员都要对所负责区域的情况

掌握清楚，做到家庭情况清、人员类别清、区域设施清、隐患矛盾清；“五必报”主要是针对楼栋长的职责而言，是指他们能够做到发现安全隐患及不稳定因素必报、新增孕妇必报、外来人员流入必报、居民房屋出租必报、公共设施损坏必报。

四是推进了管理人员责任化。在网格化管理中每位社区工作人员都将巡查作为日常工作，坚持每天巡查，实现人到格中去，在网格中察民情、访民意、解民忧、促和谐，成为发现、受理、处置、协调、报告第一人。对于网格工作中的任何问题都由该负责人第一时间接手处理，对于能够现场解决的问题现场解决，不能解决的问题再与社区其他网格负责人碰头，共同协商解决。

五是有效转变工作作风。实行网格化管理以后，每位社区工作人员都有了自己的一份“责任田”，促使他们经常深入群众，了解和听取居民的意见建议，使社区工作重心下移，居务信息的来源更多，情况掌握更全面，更重要的是消除了机关化工作现象，把工作的触角延伸到网格，延伸到一家一户，及时了解居民的需求，及时解决一些矛盾和问题，有效地避免了工作“盲区”和“真空”，实现了社区管理服务全覆盖。

## 二、问题和不足

一是居民参与意识还需提高。由于城市社区居民素质层次不同，不少较注重隐私，居民在网格服务人员入户走访、采集信息过程中，经常会“避而不见”，往往无法采集到第一手资料。

二是团队服务质量还需提升。每一个小的网格都承载着社区

所有的工作，包括计生，社保、医保、综治等多项内容，这就要求社区工作人员要具备多方面，多层次的知识，熟练掌握各类政策法规，目前看还有待于进一步加强。

三是楼栋长的积极性还需调动。楼栋长作为网格内的重要成员，在社区管理过程中发挥着举足轻重的作用，虽然他们都是热心社区公益事业的爱心人士，但其主动性还有待于提升，作用的发挥和调动尚需要一定的资金和物质支持。

### 三、下一步工作

一是要进一步摸清家底，建册立库。网格化管理实际上就是精细化管理，要做到小事不出院落、大事不出社区的管理目的，人口信息不清是制约精细化管理的瓶颈。社区网格内人员应在辖区内更加深入地开展人口信息摸底工作，最终实现基本群体、特殊群体、流动群体三项详实信息入库工作，以详实的基础信息为网格化管理提供赖以生存的条件。

二是要加大宣传力度，营造浓厚的舆论氛围。为提高群众知晓率和参与率，需要加大宣传力度，在宣传栏、公共活动场所、各楼栋等张贴宣传材料，悬挂网格示意图，公布网格责任人照片、姓名、联系电话、工作内容和 service 管理职责等基本信息，向每个住户发放网格责任人服务联系卡，营造浓厚的舆论氛围。

三是要加强学习培训。要分层次、分类别地坚持经常开展学习培训，不断提高网格责任人的素质和能力，有针对性地开展政策法规、业务知识、职业道德等方面的专题培训。网格责任人要自觉加强

相关政策、知识和技能的学习，努力提高自身素质，更好地完成社区网格化管理工作任务。

20\_\_年3月初，成华区开展社会管理创新试点工作，实行网格化管理。我成为了\_\_社区的一名网格管理员，网格管理员职位虽小意义却十分重大。网格管理员是代表政府为基层群众办实事、办好事、讲奉献的职业。通过半年多的网格工作，我获益良多，现将20\_\_年工作总结如下：

一、对自己网格内的居民情况进行信息采集。

\_\_社区第六网格的范围是\_\_4号齐盛花园、福康街25号富丽花园、福康街53号银行宿舍和八里桥路245号

1、2栋，合计：11栋、45个单元、545户居民、107户商铺、户籍人口624人、流动人口855人、残疾人6人、低保2户、老年人5人。

二、综合治理

网格员每日在网格区内巡查，将发现的各种问题和居民反映的矛盾进行化解并上报，且在社区领导及同事的指导下进行矛盾的化解工作。如3月9日，齐盛花园居民投诉小区1栋6单元2楼1号存在食品小作坊，晚上机器加工的声音很大，影响了居民休息。我接到投诉后，立刻赶到小作坊，向商家转达居民反应的扰民情况，宣传城市管理规定。要求商家晚上九点后停止使用产生噪声的机器，商家表示晚上九点不在使用噪声加工设备，至今

再没有接到投诉，这让我更加坚定了为社区居民服务，办好事的想法。

参加消防安全、流动人口管理、矛盾化解、等会议，增加自身业务知识。

### 三、民政服务

工作中据每一位残疾人的自身情况，制定了相应的个性化服务。协助低保专干开展低保认定和签到审查工作。协助劳动保障专干对辖区内就失业人员进行统一登记工作。

### 四、计划生育

对网格内的流动人口进行流动人口登记，生育证的登记，独生子女证的登记等进行系统的了解。在上门走访工作中进行信息采集及相关计生信息的收集，且宣传社区免费妇检，免费上环等计生惠民政策。参与计生检查工作。

### 五、城市管理

工作中组织辖区内的各社会单位、居民小区负责人精心组织，周密安排，广泛发动各社会单位员工、居民 20 余人对辖区内单位院落、居民小区环境卫生进行清扫。

### 六、食品安全

工作中对农贸市场、大型超市、大型餐馆、小作坊、小食品点、小餐馆、小饮食摊点等进行了一次全面的检查和督促，对辖区食品单位进行了检查，未发现违规行为，并要求单位严格按照要求，落实食品安全管理制度、餐饮服务管理制度和从业人员

健康体检制度，严防集体食物中毒事故发生。

社区是城市居民的家园，社区的安定直接关系到一个城市的繁荣与稳定。网格工作看上去是简单的，但事实上却是复杂而烦琐的。有关孤寡老人的问题，必须多多关心还有楼栋后花坛里杂草丛生，蚊子滋生，希望改建的问题还有小区内清洁力度不够，落叶未清理干净的问题还有社区交接处，邻近社区的污水管未经常清理，臭味影响到本社区居民生活，需两个社区共同解决还有邻里间的矛盾我们也需要进行调解还有居民来访的，办医保的，咨询廉租房，退休人员登记等等大大小小的事情。这些事很繁琐，很杂乱，但每天都在出现，这些问题又着实与千千万万的百姓日常生活有着密切的关系。居委会是最接近社会的底层，最能体会人民的疾苦，又是最能反映人民的心声，能最好的给予居民最深切慰问，为政府做最基本的宣传和沟通工作，能最快地表达有关政策和法律法规，维持社会的治安，为了建立和谐社会打下坚实的基础。

在今后的工作中加强学习积极提高自身业务能力，配合计生。民政。劳动保障。城市管理。综合治理等各个口径的工作。

自展开以网格化服务管理统筹推进工作以来，我镇有效整合各种资源，构筑起网格化服务平台，将辖区科学划分为 94 个网格，由镇长担任武溪镇网格化分指挥中心指挥长，各社区村网格设一名网格长，根据上级网格管理“七好三高”要求，结合本镇实

际开展工作。现将我镇 20\_\_年上半年网格化管理工作落实情况汇报如下：

### 一、落实网格化基础建设

按照网格化“七好三高”工作要求，明确我乡镇分指挥中心为网格化示范点，按照网格化标准，完善配套设施，落实网格工作人员，建设标准化网格。具体完成了以下内容：

1、踏实做好了网格化日常工作，强化了服务意识，网格服务人员要时时进入网格，履行了工作职责，做好民情日志、收集民情民意，履行了网格“十员”职责。

2、完善配套设施，加强网格工作宣传，逐个网格张贴宣传标语 5 张以上，镇分指挥中心设立了 5 个固定网格化工作宣传栏，宣传网格工作，根据网格划分，重新制作网格化标准地图。

3、完善了配备物防技防设施，投入足够资金，确保每个网格有完备的物防技防设施。

4、合理高效使用镇分指挥中心，设立了文化阅览长廊点，时时开放，提高学习氛围，建设文明乡村。

5、确立专职专员负责终端使用，并利用微信平台上报服务信息。

6、在道路交叉处设立了道路指示牌，保障安全出行。

7、完成门牌号的装订，配备摄像头 3 台。

8、配合美丽乡村建设，城区网格加强了文化休养设施建设，

建设村民休闲活动场所，配备休闲器械，如篮球架、乒乓球台、健身设施、广场舞设备等，丰富村民业余生活，提高村民生活质量。

二、夯实基础，为网格化管理顺利实施提供坚实的保障。

1、加强组织领导。镇党委、政府对“网格化管理”工作给予了高度重视，并把该项工作当作“一把手”工程来抓。构建了以镇、社村、网格为单位的三级管理网络体系，形成了一级抓一级，层层抓落实的工作格局。成立了由镇党委书记任组长，其他相关领导同志和部门负责人为成员的“网格化管理组”工作领导小组。下设办公室，负责日常各项工作。各村社区成立网格管理服务站，原则上由支部书记任站长，每个站点设立网格管理员。

2、建章立制。以网格化工作职责为核心，逐步建立健全了镇、片区、村、基础网格长工作职责，网格管理员、协管员工作职责等，以完善的规章制度，为确保网格化管理顺利施行，提供强有力的支撑。镇里专门印制民情日志 120 本，印制信息采集表\_\_余份，信息采集率均达到 95%以上。统一制作了工作证，印制了联系卡，制定对网格员绩效考核的制度。

3、摸清家底。按照州、县统

一要求，7 月 10 日，我镇召开全面推进网格化管理工作会议，今年计划完成五里洲、红土溪、大溪村等 3 个村网格化建设任务。根据居民群众的需求与管理特点，大胆转变工作方式、积极



创新工作载体，广泛动员社会力量参与网格化管理工作，取得了明显成效。7月20日，我镇又召开了社区网格化管理微信平台推广培训会议，对计生、民政、司法、学校等成员单位，18个村党总支书记，村书记、主任、会计和指导员，进行了业务培训，并就信息采集工作做了部署和安排，印发了相关文字宣传材料，对18个村基础信息进行采集上报。党政主要领导不定期督导检查过社区(村)网格化工作。

4、组建队伍。创新网格化管理，畅通社情民意渠道，综合协管员是关键因素，通过群众推荐、社区考察、岗前培训等方式成立了一支能胜任日常协管工作的高素质协管员队伍。

### 三、注重实效，用“小网格”服务“大民生”

1、网格化管理的运转方式。形成全镇整体一张网，网中有格，按格定岗，人在格上，事在网中，力求做到：集中管理，条块结合，延伸服务，一岗多责，一员多能。最终形成由社区(村)、网格片区负责人、综合服务管理员组成的三级联动管理机制。三级即社会管理服务中心、党总支服务管理网格(分片管理)、村基础网格(居民自治小组，具体到户)。

2、实行三定一包责任制。定人即确定综合服务管理员(村工作者及居民协管员)，定责即明确、细化的网格工作人员职责，定岗即明确综合服务协管员所在的人民调解员、法制宣传员、信访代理员等岗位并明确职责。一包即包片，由综合服务协管员负责

自己所在责任区的所有民情事务，能处则处，不能办理则逐级上报。

### 3、创新调解机制，及时化解矛盾纠纷。

(1)上下调节：在人民调解网格构建上，形成“中心、片、站”三级联动，有利于矛盾纠纷早发现、早化解，将矛盾解决在院落中；

(2)是“分流”调解，协管员入户调解→社区(村)调解→镇调解中心；

(3)联动调解，法律工作者、民警明确专人，积极参与调解，形成社区(村)矛盾化解的多方支持、联动调解新格局。

## 四、下步工作打算

(一)加强培训。上岗培训的时候，网格工作相关人员可能对‘网格化’管理只有抽象概念，经过一段时间的实际操作，对网格化管理有了一定的认知，根据出现的问题，我们将再次开展培训会，培训会上将强化培训业务能力，并鼓励各工作人员之间互相探讨交流工作经验。

(二)加强落实责任。督促各职能部门切实加强对综治‘网格化’管理工作的领导，层层落实责任，强调本项工作的重要性，明确日常工作内容，落实考核细则。

(三)做好宣传。加大宣传力度，让群众认识到网格的‘职责和作用，创造全民参与‘平安创建’的氛围。

通过网格化的服务模式，虽然取得了一些成绩，但“网格化管理”机制是一项长期工程，需要在工作中不断的加强和深化，通过网格化管理机制的推行，充分发挥了在各项工作中的组织协调作用，提高了凝聚力。在以后的工作中，我们将在县委政法委、县网格办的正确领导下，不断完善和提升网格的功能，更好地为群众服务。

各位领导，同志们：

上阶段，在区委、区政府的领导下，上地街道认真贯彻落实区委 7 号文件精神，紧紧围绕“成熟园区高尚社区”的发展目标，坚持“明智建设，睿智管理，仁智服务”的工作方针，全力推进网格化社会服务管理工作，并取得了一定的成效。

#### 一、认真学习，提高认识，统一思想

区委 7 号文件下发后，街道工委召开(扩大)会议进行了认真学习和研讨;4月 6 日，上地街道召开了工作大会;5月 29 日，徐永全副区长到我街道上地西里社区调研网格化社会服务管理工作;7 月日，区社会办陈刚主任就“网格化社会服务管理工作是什么?为什么?怎么做?”对街道副科以上全体领导干部进行了培训。通过以上措施，街道领导班子和全体工作人的思想基本统一到到了区委、区政府的决策上来，为做好下一步的工作打下了坚实的基础。

#### 二、统筹协调，高起点谋划

根据区委 7 号文件精神，结合上地街道实际，上地街道统筹协调，高起点谋划，制定了《上地街道关于落实\_\_区关于深化社会管理体制改革的实施方案》。根据该方案，目前已完成了以下工作：

一是将街道划分为 2 个网格、56 个网格单元，并确定了 2 个网格的包格领导、格长和相关格员。

二是健全和调整了地区民主管理和监督委员会、地区管理委员会、并制定了《上地地区民主管理和监督委员会制度》、《上地地区管理委员会制度》和《上地地区联席会议制度》，成功召开了两个委员会第一次全体会议，街道统筹协调能力和整合地区资源能力进一步得到加强。

三是落实了司法所、统计所属地管理工作，落实了城管监察分队属地管理相关工作，落实了派出所、工商所、交警大队、房管所、卫生监督站实行双重管理工作，明确了公安派出所所长兼任属地街道党工委委员。

四是组建了街道联合执法队，并正式挂牌办公，开展联合执法工作。

五是组建了十大工作组，确定了十大工作领导和信息员，并要求与 2 个网格、56 个网格单元实现无缝衔接。

六是确定了 9 家委办局、街道各科室部门、各类协管员、社区自治力量下沉到 2 个网格具体名单，并在 2 个网格内进行了公

示。

### 三、网格化社会服务管理信息系统大、小、微循环运行正常

一是社区网格微循环运转正常，7月日正式上线运行以来，街道累计上报走访日志和社区民情50件，网格平均数值均排在全区第六位，受到了区有关部门的表扬。尤其是八一社区、体大颐清园社区和东里第一社区积极填写上报工作日志，东里第二社区、西里社区和南路社区积极发挥自治力量有效对社情民意进行微循环处理，解决了部分社区居民反映的问题，希望其他社区网格向他们学习。

二是街道网格小循环运行正常。2个社区网格与街道十大工作组有效衔接，7月日正式上线运行以来，街道网格小循环共处理3个案件，解决了部分社区网格反映的问题，其中社会稳定工作组和城市管理工作组处理案件较多。

三是区级大循环目前还没有案件，有待在下阶段的工作中改进。

### 四、圆满完成了\_\_年网格化社会服务管理绩效考评工作

根据《\_\_区网格化社会服务管理工作考评办法(试行)》的相关要求，完成了2个社区网格对所属格员的绩效考评工作;完成了街道职能科室、各部门和服务对象、第三方评估单位对社区网格的绩效考评工作;完成了地区民主管理和监督委员会对属地专业部门派驻机构的绩效考评工作;协助完成了街道对相关委办局

的绩效考评工作。

虽然取得了一定的成绩，但是与区委、区政府的工作要求和辖区群众的希望相比，还存在不少问题和不足。

一是对网格化工作认识程度还有待提高；

二是充分发挥整体联动作用还有待提高；

三是当前街道和社区层面网格专职人员短缺，技术手段还相对落后。

下阶段要在上阶段工作的基础上，进一步提高认识。统一思想，按照街道工委、办事处的统一安排，继续全力推进网格化社会服务管理工作。

一是组织实施街道和社区层面的全员培训计划，进一步提高认识，转变观念和工作方式，将街道全体干部和社区工作人员的思想统一到区委、区政府的决策上来。

二是进一步规范完善体制机制建设。进一步落实领导包格，主管科室包片、十大工作组和三级网格力量等工作制度，真正实现“入格、管格”；一般问题均要求通过\_\_区社会服务管理信息系统解决，确实难以解决的问题通过传统的电话、传真等方式解决。十大工作组要充分发挥作用，对社区网格上报的问题、系统派遣的问题要切实加以解决，十大工作组信息员每天要登录系统，并将解决情况上传。街道各科室部门要充分发挥作用，要认真研究切实解决十大工作组派遣的问题，要加强对二级协管员的日常管理和绩效考核，同时要加强对三级协管员的业务指导力度。各社

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/878134066024007004>