

# 永宁县团结西路街道社区网格员管理实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 本办法所称网格员，是在社区按照大小适中、方便管理、界限明晰等原则划分的网格中，从事社会管理和公共服务工作的专职人员。

**第二条** 网格员由社区党（总）支部书记和居委会主任以外的“两委”成员兼任，不足人员公开选聘。在街道、社区工作的公益性岗位等人员临时选聘作为网格员的，可根据其工资待遇及承担的工作任务轻重，给予适当补助。

**第三条** 街道负责网格员的学习培训、绩效考核、人事档案、报酬发放、辞职解聘等统一管理工作。社区党组织和居委负责网格划分和网格员具体工作任务的分派、学习培训、日常考勤、月度考核、常规监督等日常管理工作。

## 第二章 职责任务和要求

**第四条** 网格员在社区党（总）支部和居委会的统一安排下，承办本网格内的基础信息采集、社情民意联络、协调解决问题、政策法规宣传、居民事务代办、安全生产检查等服务管理工作。

**第五条** 及时采集、上报和实时更新网格内的人口、房屋、党员、社保、就业、收入、安全等基础信息；了解掌握网格内生活困难家庭、单亲家庭、空巢老人、留守儿童、闲散青少年、流

动人口、残疾人以及社区服刑、戒毒、刑满释放、易肇事肇祸精神病人等特殊人群的基础信息及情况变化。

**第六条** 定期或不定期走访辖区居民，收集社情民意，并做好登记上报和情况反馈工作，及时与居民和上级有关单位沟通信息，及时反映居民诉求，维护居民合法权益。

**第七条** 协助街道民生服务中心开展有关公共服务和行政审批事项的入户核查工作；为老弱病残等行动不便的特殊困难居民代办低保、优抚、临时救助、公租房、下岗失业登记等服务事项和行政审批事项。

**第八条** 协助街道综治中心开展定期排查并协调解决网格内的矛盾纠纷、信访举报、社会治安等问题，力所能及地做好调解、稳控、信息上报和联动处置工作，最大限度地把问题解决在网格内；协助有关职能部门开展闲散青少年以及社区服刑、戒毒、刑满释放等人员的帮教服务工作。

**第九条** 做好网格内党的路线、方针、政策、法律法规、惠民政策等宣传工作，动员辖区居民参与社区服务管理，推动社区民主自治。

**第十条** 协助开展社区服务管理工作；配合做好政策宣传、信息收集、治安防范等工作。

**第十一条** 每日巡查网格内的公共设施、安全生产情况，并及时上报相关情况，对缺损的设施及时上报街道综治中心。

**第十二条** 监督居民公约的执行，对小区内损坏公共设施、

私搭乱建、损坏绿地和饲养宠物等行为进行制止，并及时上报，同时协助调查处理相关问题。

**第十三条** 组织开展邻里互助、治安巡防、困难帮扶等志愿服务活动，开展功能党小组、和谐楼院创建工作。

### **第三章 工作制度及要求**

**第十四条** 网格员着装要大方、整洁、得体，工作中必须态度热情、语言规范、文明礼貌。工作时间必须佩戴标识明显的胸牌或工作证，入户走访中要向居民发放服务联系卡，方便居民联系。要服从社区党（总）支部和居委会工作安排。鼓励各社区运用现代科技，制作具有身份识别的工作证件。

**第十五条** 实行入户走访制度。网格员每天必须入网格巡查和入户走访，探望独居老人、孤儿等特殊困难人员；每月走访残疾人、困难单亲母亲、流动人口、优抚对象以及社区服刑、戒毒、刑满释放等特殊人员不少于1次；每年走访一般居民家庭不少于2次；根据工作需要，随时下居民小区或入户了解情况，并及时完善本网格的人口资源数据。

**第十六条** 实行工作日志制度。网格员应填写“民情日志”，准确记录每天走访、服务、巡查等情况，网格员民情日志和每周、每月工作情况，须经社区党（总）支部书记签字确认，并作为绩效考核的依据；鼓励网格员应用街道微信群、QQ群发布社区活动信息。

**第十七条** 实行服务公示制度。在社区各网格公益服务场所、居民聚集场所、小区楼栋等醒目位置悬挂网格示意图，标明网格员责任区，公布网格员照片、姓名、联系电话、服务内容、管理职责等信息，方便群众办事，接受群众监督。

**第十八条** 实行 AB 岗制度。同一社区相邻网格的网格员互为 AB 岗，A 岗因事请假或承办业务工作无法巡查网格时，由相邻网格员担任 B 岗，确保网格内管理服务工作的延续。

**第十九条** 实行错时上下班制度。网格员每周工作时间不少 40 个小时，社区每天至少安排 2 名工作人员在晚间（夏季作息时间为 18:30-21:00，冬季作息时间为 18:00-20:00），双休日、节假日轮流值班，接待服务群众。工作人员在错时上班期间应遵守工作纪律，确保在岗在位，电话畅通，严禁擅离职守。

**第二十条** 网格员专用章使用制度。网格员要管好用好网格员专用章，按照有关法律法规、政策文件规定和社区准入事项清单等进行审核后，对确需盖章的证明材料加盖网格员专用章。

**第二十一条** 建立网格员监督评议员制度。社区可选聘热心公益事业的社会人士作为网格员监督评议员，对网格员入户信息采集、社情民意联络、社区民主协商、居民事务代办、服务态度等进行监督和评议，并形成评价结果作为网格员评先选优的依据。

**第二十二条** 网格内基本信息采集准确率达 100%，对流动人口、特殊人群基本信息掌握率达 100%；矛盾纠纷排查率达 95%以

上，信息录入率达 98%以上，无矛盾激化；治安、安全隐患排查率达 95%以上，重大治安、安全隐患发现和上报率达 100%；网格内居民对网格员服务管理的满意率达 85%以上，对网格员不满意的投诉率不超过 2%。

#### **第四章 学习培训**

**第二十三条** 根据网格员实际工作需要，街道协调民政局组织师资，通过短训、集训、以会代训、集中轮训等多种形式，对网格员进行培训，每年集中培训不少于 2 次，并做好培训登记管理和日常组织落实工作。

**第二十四条** 实行学习培训制度。除认真组织好各社区参加民政部门主办的网格员培训外，街道自行组织的培训，每年不少于 4 次，总时间不少于 6 天。以社区为单位每月进行一次，以街道为单位每季度进行一次，实行专门培训和以会代训相结合，适时开展技能竞赛，学业务、教方法、强素质。

**第二十五条** 街道积极鼓励和引导网格员参加学历教育和社会工作者职称、劳动保障协理员职业资格考试，并对接落实好相关部门向网格员提供的法律法规、纠纷调处、业务工作等培训，多渠道提高网格员综合素质。

#### **第五章 待遇奖惩**

**第二十六条** 网格员工作考核实行日记、周汇、月考、季评、年度兑现，年度考核评比与社区工作任务书考核一并实施，网格

员的待遇报酬与工作业绩、服务评价挂钩。月度考核由社区负责，不评定等次，考核结果在本社区公示，接受群众监督；季度考核由乡镇（街道）负责，年度考核由街道配合县民政局实施，分为优秀、称职和不称职三个等次。

**第二十七条** 社区工作者基本薪酬根据岗位确定为“四岗十八级”，按月发放。随着岗位变动、工作年限增加、社会工作专业水平和受教育程度提高等，基本薪酬相应增加。绩效薪酬根据“星级服务型党组织”考核结果发放。

**第二十八条** 绩效薪酬应根据县民政局年度考核等级优秀、合格、基本合格和不合格考核结果及星级和谐社区评价，适当拉开差距。社区工作者按照国家和全县有关规定，以薪酬收入为基数足额缴纳基本养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险及住房公积金，并享有体检、年休假及国家规定的假期等福利待遇。

**第二十九条** 网格员日常上班管理实行考核制，迟到、早退一次扣1分；旷工一天扣10分；请（病）事假一天扣2分，每扣1分扣发工资10元。受到县级或街道通报批评、党纪政纪处分的或因监管不到位造成辖区出现越级上访、发生较大火灾等安全责任事故的，当月扣发全部绩效工资，年度考核不得评优。

**第三十条** 落实社区评优奖励机制，在兑现每月绩效工资的基础上，鼓励每个社区每月按网格员总数20%的比例，评选优秀网格员，经街道党工委研究后，由街道予以评优奖励。

**第三十一条** 网格员对本网格人员密集场所、居民小区消防

设施、乱堆乱放、私拉电线、用煤用气等安全隐患未做到1周排查1次的，未在1个工作日内上报的，导致引起火灾事故的，分别扣发网格员当月绩效工作80元、100元、120元，同时当月网格员绩效考核分别扣10分、20分、30分，造成严重后果的在追究网格员第一责任人的主要责任，同时，追究社区负责人领导责任。

**第三十二条** 街道负责网格员的辞职解聘事宜。社区在接到网格员书面辞职申请后，要及时上报街道。街道按照有关规定，办理网格员的辞职解聘事宜，并以书面形式答复和通知本人。辞职解聘的网格员，应在批准之日起半月内，办理工作交接及辞职辞退手续，必要时应接受财务审计。同时，要将网格员辞职解聘等人员变动情况，报县民政、人社等部门备案。

**第三十三条** 季度和年度考核结果应作为网格员落实报酬待遇、绩效奖励、换届选举、评先选优、辞职解聘的主要依据。对季度考核称职以上等次的，兑现绩效工资；对年度考核优秀等次的，可给予一次性奖励，并在各级开展评先选优时优先考虑。

**第三十四条** 网格员有下列情况之一，直接予以解聘，属于社区“两委”成员的按照相关法律规定办理免职手续。

- (一) 连续两个季度或年度考核为不称职的；
- (二) 工作中被群众投诉3次以上，并经查证属实，或向服务对象索要钱物、严重不履行职责被给予党纪政纪处分的；
- (三) 聘用期满且不再续签聘用合同，或因选举落选的；

(四) 不胜任现职工作且不接受其他工作安排的；

(五) 所在社区调整、撤销、合并后，需要调整工作岗位但本人不服从安排的；

(六) 旷工或因公外出、请假期满无正当理由逾期不归超过10天的；

(七) 在工作中因不作为或作为不当，引发集体上访、聚众闹事等严重不良影响社会事件的；

(八) 违反有关保密规定擅自透(泄)露居民、商户私人信息或工作秘密被上级追究责任的；

(九) 因未能及时上报安全生产、信访维稳等信息，造成重大影响或较大责任安全事故的；

(十) 违反国家法律、法规规定的。

## 第七章 附 则

**第三十五条** 街道纪工委要定期不定期组织相关站室人员对各社区网格员的到岗到位、服务效能、绩效考核、报酬发放、待遇落实等情况进行督导检查，并对发现问题及时督促整改，必要时予以纠错、通报批评或进行问责。

**第三十六条** 本办法自发文之日起施行。