

智慧社区



和谐社区

# 社区综合服务网格化管理系统

该系统在重庆市渝中区 77 个社区应用<[www.yzshequ.gov.cn](http://www.yzshequ.gov.cn)>

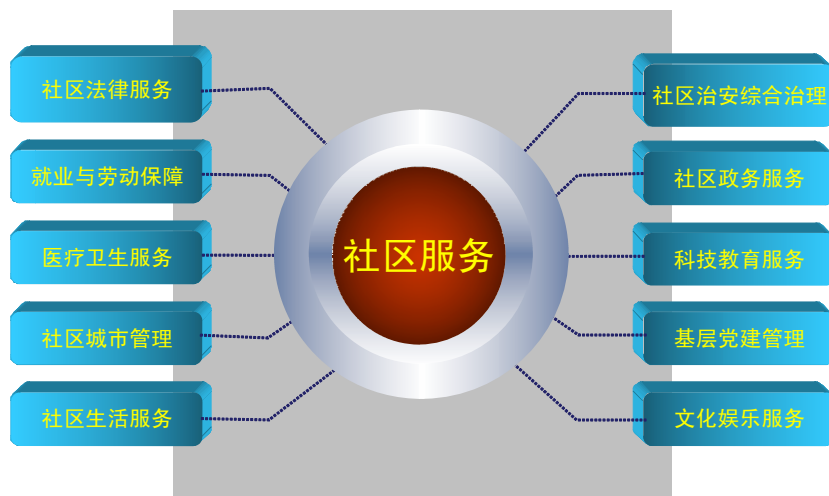
## §1. 综述

### 1.1 社区“网格化”管理的现实意义

2011 年，民政部、国家发展和改革委员会下达《民政事业发展第十二个五年规划》的通知，同时，国务院办公厅“关于印发社区服务体系建设的规划（2011-2015 年）的通知”下达。

2012 年，重庆政府出台了《重庆市社区服务体系建设的规划（2011—2015 年）》实施文件。重庆市民政系统积极推进公共服务覆盖到社区的工作，依托社区综合服务设施和专业服务机构，开展面向全体社区居民的劳动就业、社会保险、社会服务、医疗卫生、计划生育、文体教育、社区安全、法制宣传、法律服务、法律援助、人民调解、邮政服务、科普宣传、流动人口服务管理等服务项目。以实现和谐社区、智慧社区、平安社区、易居社区之远大目标。

## 社区管理和服务十大业务



## 1.2 社区“网格化”实现的目的

(1) 实现全员人口动态管理的准确率，最大限度地减少扰民行为，明确重点工作的对象，跟进优质高效的精细化服务。

(2) 依靠社区“网格化”进行事务管理工作。首先，它将过去被动应对问题的管理模式转变为主动发现问题和解决问题；第二，它是管理手段数字化，这主要体现在管理对象、过程和评价的数字化上，保证管理的敏捷、精确和高效；第三，它是科学封闭的管理机制，不仅具有一整套规范统一的管理标准和流程，而且发现、立案、派遣、结案四个步骤形成一个闭环，从而提升管理的能力和水平。同时，为社区居民提供多项基本公共服务和专业化对口服务。

(3) 社区“网格化”实现三级网络，六级管理模式。利用网络地图和信息化技术，将社区内的人、事、物、组织纳入细分的网格，并通过网络支持的计算机，帮助区（县）政府、街道、社区三个层级的服务与管理部门进行工作，并实现市、区、街道、社区、网格长、志愿者六个层级的管理。

(4) 实现城市管理新模式。网格化管理是运用数字化、信息化手段，以街道、社区、网格为区域范围，以事件为管理内容，以处置单位为责任人，配合已建成的城市数字化网格管理信息平台，实现市区联动、资源共享的一种城市管理新模式。

(5) 整合统一民政、人事、计生、残联、综治、党务、卫生、文化、教育、志愿者十大专业的业务，提供其所需的信息和网上办公手段。以达到统一接入、资源共享、减少信息孤岛、减少重复投资、提高信息准确性和利用率、提高工作效率和减少劳动强度的目的。

## §2. 系统架构

### 2.1 建立数据库

(1) 依托区组织部的民情日志，融合区民政局的相关业务指标、区计生委构思的网格化管理模式，建立1个人口基础信息，10个专业应用的基本信息数据库，即1+10的数据库模式。

(2) 按特殊专业的特殊需要，建立特殊应用的专业信息数据库。

### 2.2 信息采集和建立的工作方式

(1) 采用“一次采集，多方使用”（又称出门一把抓，回来再分家），“多方采集，信息共享”。以实现“减少扰民、明确对象，跟进服务”的目的。

(2) 楼网格的建立 以辖区内的房屋楼栋分布划分为若干管理格。

(3) 户目录的编制 以楼栋、单元、楼层、户号为依据，编制户目录。

(4) 家庭特征表 以户建立家庭单元表格，以文字、颜色来标注其专有信息特征。

(5) 信息保密方式 按国家信息安全保密标准，采用对帐号、密码与授权管理的三层管理模式。

### 2.3 基本业务工作流程

**多渠道信息采集** 通过服务办事大厅、门户网站申请、上门走访、服务反馈、电话了解等多种手段采集居民人口信息、服务要求信息、环境居住信息等，录入计算机。

**信息加工和处理** 计算机系统把收集到的信息分类、加工，变换为符合各个业务需要的表现形式和格式。同时，产生出 1+10（1 个人口基础信息，10 个专业应用的基本信息）的综合信息，送入数据库。

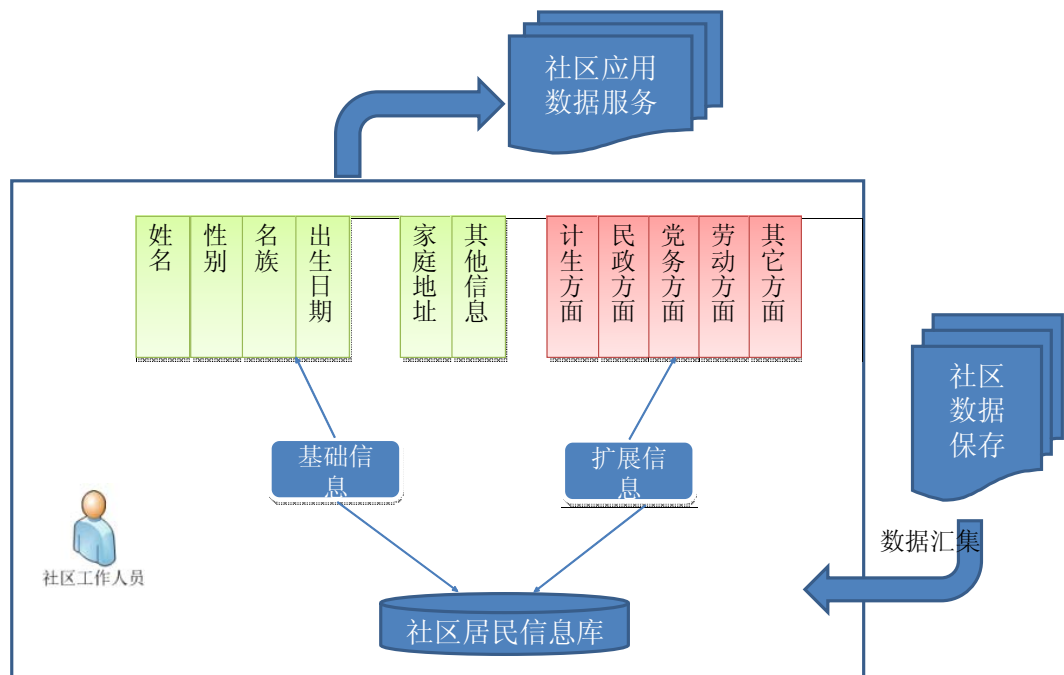
**专业业务流程** 各专业口的社工人员可以根据计算机提供的业务流程、工作计划，安步就班地进行社区工作服务。

### 2.4 实现方式

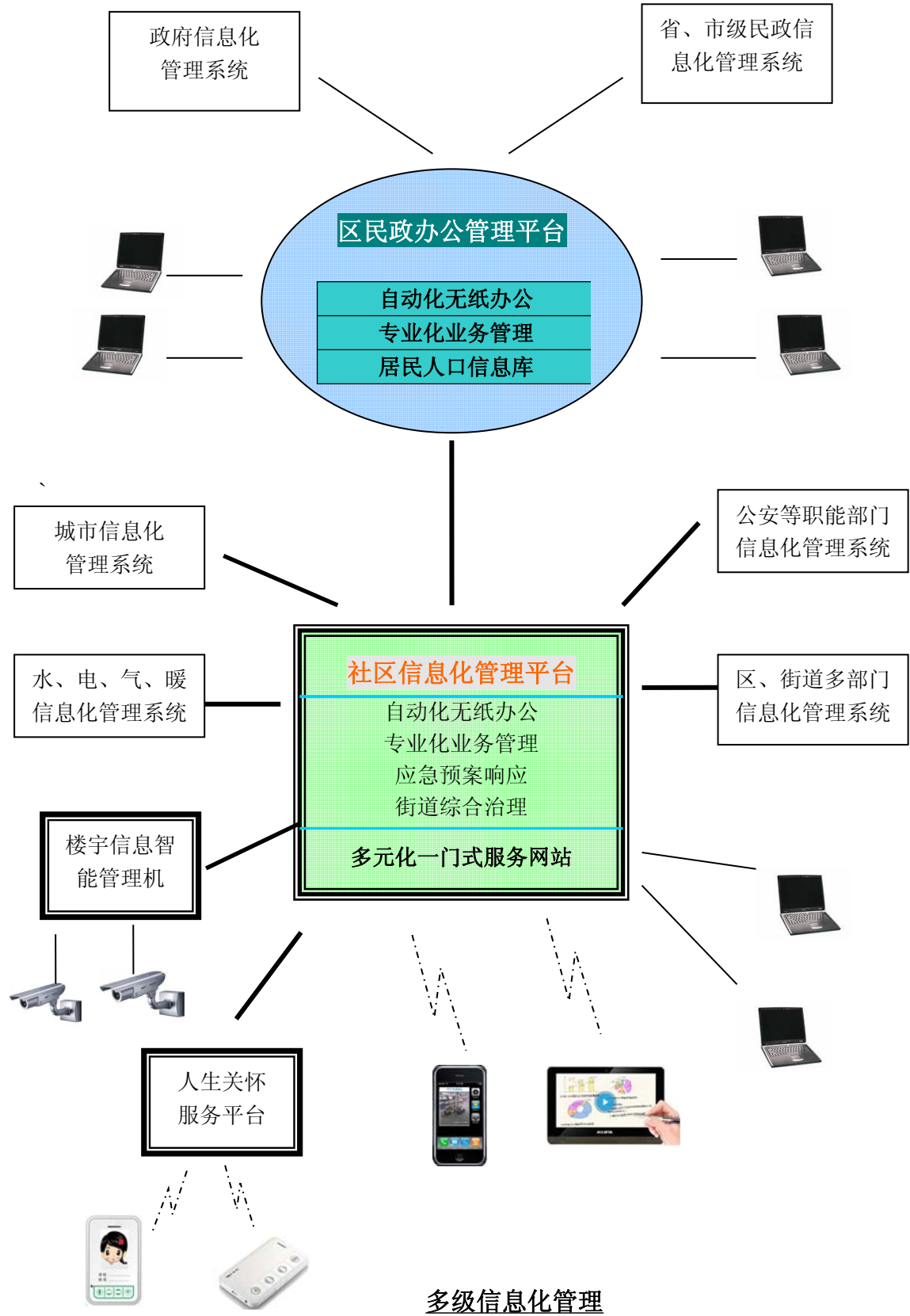
(1) 社区、街道的办公计算机均通过光纤与区政府信息中心的机房相连。

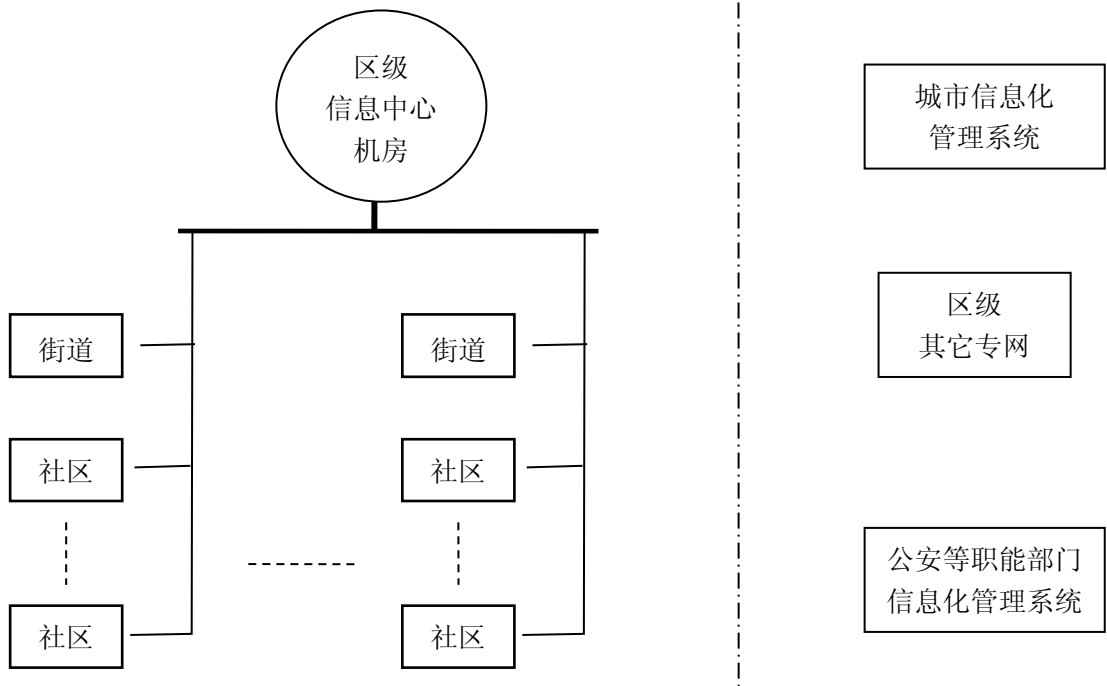
(2) 社区事务网格化管理系统部署在机房的服务器里，采集的数据、工作统计报表等可以存放在数据库中。

(3) 在内网平台上增加网格化制作子系统、二维化地图式检索子系统和专业表单工作子系统，以及各种功能模块、专业数据库。



全员人口动态管理数据库





三级网络部署图

### §3. 主要功能特色

**社区服务网站**——居民的信息园地、与政府互动的窗口、各项申请的入口；人生关怀、居家养老、妇幼关爱、文化教育、社区资源、人文地理；信息公开、智能化的网上申请；兴趣人群、爱好展现的交流园地；

**社区信息化管理平台**——人口信息各业务办理共享，大大降低劳动强度；公正的五星社区评比、工作人员考核；实时移动办公、手机街道实时综合治理、辖区设施实时管理、辖区安全实时处理；应急预案实时响应；

**智慧社区服务**——智慧社区的人群实现了信息化办公，居民的衣食住行方便，卫生医疗有保障，不但能通过网站、手机短信、语音广播等多种方式沟通联络，还能享受在线申报、网上投票、爱心超市、社区全球眼、社区秘书；孤寡病孺紧急求助等便民服务。

“下班”回家服务管理，在下班回家的路上即可用手机启动，将热水器和空调调节到预订的温度，并检测冰箱内的食物容量，如不足则通过网络下订单要求超市按照当天的菜谱送货。

**民政电子政务平台**——全信息化的人口信息库、方便的报表统计功能、人性化的操作界面。方便的远程管理、移动办公。



**重庆市渝中区社区服务网**

创模 进社区

重庆市渝中区民政局主办

以民为本 为民服务

首页 社区导航 政策法规 星级社区 人事任免 人员招聘 工作研究 应急管理 便民信息 通知公告

信息公开 人生关怀 城乡低保 低保公示 救灾救济 丧葬救助 流浪救助 婚姻服务 医疗救助 临时救助 孤儿孤老救济

双拥优抚安置 老龄服务 社会组织地名 居务公开 公开目录 公开指南

在线办事 人生关怀 养老机构申报 地名申报 救灾救济 双退安置 低保申请 结果查询

互动交流 投诉建议 领导信箱 在线访谈 民政业务 民意征集 网上咨询 回复反馈 社区论坛

欢迎光临本网站，您是第12782位访问者？ 朝天门街道罗汉寺社区关于开展资助贫困家庭子女上

请输入关键字

人生关怀

出生关怀 入学关怀 新婚关怀 重病关怀 生活困难关怀 节日关怀 养老关怀 临终关怀



**渝中区朝天门街道罗汉寺社区**

首页 社区概况 工作动态 党务公开 居务公开 五星建设 社区服务 通知公告 咨询建议

**社区概况**

罗汉寺社区地处渝中半岛繁华地带，位于朝天门辖区西部，方圆0.1平方公里。居委会办公地址位于渝中区新华路142号万吉大厦A栋五楼。

解放前该地名为大梁子、小梁子，解放后该地名改为新华路，属朝天门街道管辖，1950年设为19段，1967年（文化大革命中）改名为向阳院，1982年又改名为朝一段兴隆巷居委会，1998年居委会规模调整时将五一巷部分、筷子街、兴隆巷合并为兴隆巷居委会，2002年第二次居委会规模...

**通知公告**

- 朝天门街道罗汉寺社区关于开...
- 朝天门街道罗汉寺社区201...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于低...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于办...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于举...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于对...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于征...
- 朝天门街道罗汉寺社区关于举...

**党务公开**

罗汉寺社区党委2012年度七一表彰社区优秀共产党员	[2012-07-13]
罗汉寺社区党委“爱心互助金”启动仪式	[2012-07-11]
罗汉寺社区大党委成立	[2012-07-11]
罗汉寺社区党委2012年第二季度公示	[2012-07-02]
2012年3月“领导干部社区工作日”活动方案	[2012-05-30]

**居务公开**

罗汉寺社区居委会2012年第二季度服务公开	[2012-07-11]
罗汉寺社区居委会2012年第二季度财务公开	[2012-07-11]
罗汉寺社区居委会2012年第二季度政务公开	[2012-07-11]
2012年第二季度居务公开公示情况	[2012-07-11]
2012年一季度居务公开公示情况	[2012-05-30]

**五星建设**



渝中区社区服务特色门户网站 [www.yzshequ.gov.cn](http://www.yzshequ.gov.cn)

## §4. 扩展功能

### 多样化的进入方式

- (1) 二维地图进入方式。
- (2) 三维地图进入方式。
- (3) 特殊要求进入方式。

### 专业化业务流程

- (1) 为其它业务的社区服务提供业务流程、工作计划，以方便社区工作服务。
- (2) 为其它专业业务系统开发数据接口，提供基本数据和其它扩展信息支撑。

### 多种信息模块

多功能地图信息模块；多功能小区信息模块；多功能楼栋信息模块；多功能房屋信息模块；单位门店信息模块；校园信息模块；党建信息模块（党员信息、社会职务、少数民族、宗教信息）；计划生育信息模块；特殊人群信息模块；治安信息模块（值班室信息、巡防队信息、红袖标信息、案发情况）；经济发展（招商引资、安全生产）；统计分析等模块。

### 多媒体呼叫中心服务

设立“人生关怀多媒体服务平台”，建立全方位的信息化的“一生幸福”服务体系，设置统一的社区服务电话号码，为社区居民提供各种语音、短信、多媒体信息服务。在紧急情况时，提供应急广播通知。

“平台”的内容包括“婚育及出生关怀、入学关怀、残疾人关怀、重病关怀、生活困难关怀、养老关怀、亲情关怀、离世关怀”等八部分以及紧急求助服务功能。

“平台”的设备分为：系统服务器、系统软件、幸福卡（或称智能服务卡）。幸福卡是为社区居民提供各种服务，并作为居民与社区服务平台联系的工具，逐步完善社区老年人、孕妇、儿童、残疾人、病人等特殊人群呼叫保障服务体制。

### 社区经济和智慧社区建设

建立智能楼宇管理、衣食住行服务，以及医疗保健、资源挖掘、社区经济等综合能力、完善数字社区、智能社区、易居社区、平安社区等智慧社区的功能。

--（完）--