

宁波市城乡网格化服务管理条例

(草案)

第一条 为了推进基层治理体系和治理能力现代化,完善基层社会治理机制,加强和规范城乡网格化服务管理工作,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内城乡网格化服务管理以及相关活动,适用本条例。

本条例所称的网格化服务管理,是指以社区、行政村及其他特定空间区域内划分的网格为单元,整合各类服务管理资源,在党建统领、经济生态、平安法治、公共服务等方面提供服务、实施管理的基层治理方式。

第三条 网格化服务管理应当坚持党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的原则。

第四条 市、区(县、市)负责网格化服务管理工作的部门或者机构(以下统称网格化主管单位)承担网格化服务管理的组织协调、指挥调度、联动处置、跟踪反馈、监督检查、绩效考评、宣传引导等职责。

民政、农业农村、财政、人力资源社会保障、公安、机构编制、信访、司法行政、应急管理、消防救援、教育、生态环境、卫生健康、综合行政执法、大数据等单位应当按照各自职

责，做好网格化服务管理工作。

第五条 乡镇人民政府（街道办事处）负责本辖区内网格化服务管理工作。

村（居）民委员会协助乡镇人民政府（街道办事处）开展网格化服务管理工作，组织村（居）民参与相关工作。鼓励支持村（居）民委员将网格化服务管理相关内容纳入村规民约（居民公约）。

第六条 网格分为城市社区网格、农村网格和专属网格。

城市社区网格是指以城市社区中的居住小区或者开放式居住区为单元，按一定户数划分的网格。

农村网格是指以自然村、村民小组为单元或者在农村集中居住区域，按一定户数划分的网格。

专属网格是指以国家机关、企事业单位、各类园区、商务楼宇、商圈市场等特定管理区域为单元，按一定规模划分的网格。

第七条 网格由区（县、市）网格化主管单位会同乡镇人民政府（街道办事处）按照因地制宜、规模适度、边界清晰、便于服务管理的原则，科学规范划分；根据工作需要可以在网格下划分微网格。

网格、微网格划分和调整的具体办法，由市网格化主管单位另行制定。

第八条 网格应当配备网格长、专职网格员、兼职网格员和网格指导员等服务管理人员（以下统称为网格服务管理人员）。

城市社区网格的网格长、专职网格员可以由社区专职工作者担任，纳入社区工作者队伍管理。

农村网格的网格长、专职网格员可以由村干部担任，专职网格员也可以由乡镇人民政府（街道办事处）按照规定统一招聘。

专属网格服务管理人员的配备办法由区（县、市）网格化主管单位另行制定。

网格的兼职网格员可以由本村（社区）党员、村（居）民代表、小组长、楼道（栋）长、志愿者等担任，并可以兼任微网格长；网格指导员可以由负责联系村（社区）的机关干部和国有企业事业单位的管理人员等兼任。

第九条 有关单位应当依托本条例第七条划分的网格开展工作，不得另行划分网格。

网格、微网格以及网格服务管理人员按照区域、类型等，实行统一编码、动态调整。

第十条 乡镇人民政府（街道办事处）应当通过利用互联网政务媒体、设立公示牌、发放联系卡等方式，公布网格名称、区域范围、监督电话和网格长、专职网格员、网格指导员的姓名、联系方式、工作职责等基本情况。网格范围或者网格长、专职网格员、网格指导员调整的，应当及时更新相关信息。

市、区（县、市）网格化主管单位及乡镇人民政府（街道办事处）应当接受单位和个人对网格化服务管理工作的投诉、举报，并及时依法处理。

第十一条 市、区（县、市）网格化主管单位应当会同同

级大数据等部门加强基层智治综合应用建设，参与网格化服务管理工作的相关单位应当按照规定，将相关业务信息、数据资料接入基层智治综合应用，实现数据共享共用。

市、区（县、市）网格化主管单位应当定期对基层智治综合应用中的数据进行梳理、分析与研判，为基层社会治理工作提供参考。

市、区（县、市）网格化主管单位以及参与网格化服务管理工作的相关单位、乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会应当加强信息安全管理，保障数据及服务管理对象信息安全。

第十二条 网格化服务管理事项包括下列内容：

- （一）宣传党和国家的方针政策和法律法规；
- （二）采集、报送网格内人口、家庭、单位等基础信息；
- （三）了解、记录社情民意，收集、反映群众诉求；
- （四）排查、报送、化解、处置网格内各类矛盾纠纷、安全风险隐患；
- （五）协助有关单位开展自然灾害、公共卫生、群体性事件、安全生产事故等突发事件的应急处置工作；
- （六）协助有关单位开展便民服务、志愿服务和关爱服务；
- （七）协助有关单位办理县级以上党委、政府决策部署的重要事项和工作；
- （八）办理或者协助办理法律、法规规定的其他事项。

第十三条 市、区（县、市）网格化主管单位应当会同同级机构编制等部门，在本条例第十二条规定的事项范围内编

制、调整网格化服务管理事项清单，并向社会公布。

网格化服务管理事项清单实行准入和退出机制，具体管理办法由市网格化主管单位会同市机构编制等部门另行制定。

第十四条 对纳入清单管理的事项，相关单位应当会同同级网格化主管单位协商确定职责分工，配备人员进行业务指导或者共同办理，提供信息技术支持和必要经费等保障，并接受同级网格化主管单位的工作监督。

第十五条 网格服务管理人员按照下列规定履行职责：

（一）网格长负责统筹协调所属网格的网格化服务管理工作；

（二）专职网格员负责开展日常巡查走访，发现、报送、处置或者协助处置所属网格事件，办理或者协助办理纳入清单管理的事项等工作；

（三）兼职网格员协助网格长、专职网格员开展工作，兼任微网格长的，负责统筹协调所属微网格的网格化服务管理工作；

（四）网格指导员负责指导、督促、协调、参与所属网格的网格化服务管理工作。

相关单位和个人应当配合网格服务管理人员依法履职，并提出意见和建议。

第十六条 市、区（县、市）网格化主管单位应当制定网格服务管理人员岗位职责和工作规范，为其发放工作证件、配备标志标识。

网格服务管理人员在履行职责过程中应当佩戴标志标识，

主动出示工作证件。

网格服务管理人员不得实施下列行为：

（一）泄露国家秘密、商业秘密、工作秘密、个人隐私以及其他不宜公开的信息；

（二）利用工作之便为自己或者他人牟取利益；

（三）在工作中弄虚作假、推诿塞责；

（四）在工作中刁难服务管理对象；

（五）其他违反网格化服务管理规范的行为。

第十七条 区（县、市）网格化主管单位应当建立健全网格事件分级分类办理制度，完善信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈的全流程闭环处理机制。

网格服务管理人员发现网格事件的，应当根据事件分类及时处置，并由网格长、专职网格员将处置结果录入基层智治综合应用；不能处置的，应当通过基层智治综合应用或者其他途径报送，由区（县、市）网格化主管单位、乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会按照事件类型和管理权限，及时协调处理或者转至有关单位办理。

网格事件办理工作实行限时办结制度，承办单位应当在规定的时限内予以办理并反馈办理结果。

任何单位和个人不得隐瞒、迟延或者阻止网格事件报送。

第十八条 市、区（县、市）网格化主管单位应当建立健全网格、微网格应急响应机制。发生突发事件时，网格、微网格应当及时响应，协助有关单位开展应急处置工作。

第十九条 有关单位对与群众生产生活密切相关但其未

纳入清单管理的事项,可以根据工作需要配备人员依托网格开展服务管理工作;未经网格化主管单位同意,不得要求网格服务管理人员办理或者协助办理未纳入清单管理的事项。

有关单位可以依托专属网格,为企事业单位提供安全生产经营、政策法律咨询、隐患排查等方面的服务。

有关单位和个人可以向网格服务管理人员提出合理诉求,网格服务管理人员应当按照本条例第十七条规定的程序予以办理。

第二十条 支持工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会、残疾人联合会等群众团体发挥自身优势,主动参与网格化服务管理工作。

鼓励引导党员干部、人大代表、政协委员、法官、检察官、人民警察、综合执法人员、调解员、律师、心理咨询师、物业服务人员、志愿者等组成网格服务团队,为群众提供纠纷化解、法律咨询、心理援助、紧急救援等便民服务。

有关单位可以通过购买服务等方式,培育引导社会组织、市场主体等,参与网格化服务管理工作。

第二十一条 市、区(县、市)网格化主管单位及乡镇人民政府(街道办事处)应当建立健全分级培训机制,提升网格服务管理人员的服务管理能力。

第二十二条 将市、区(县、市)有关单位及乡镇人民政府(街道办事处)网格化服务管理工作情况纳入绩效考评,由市、区(县、市)网格化主管单位负责实施。

乡镇人民政府(街道办事处)应当建立健全网格长、专职

网格员、网格指导员履行网格服务管理职责的考评机制，并将群众满意度纳入考评内容。

第二十三条 市县乡三级人民政府应当按照事权和支出责任相匹配的原则，统筹整合网格化服务管理工作经费，提供必要的资金保障。

市、区（县、市）网格化主管单位应当会同同级有关部门，建立健全网格长、专职网格员的薪酬报酬制度。

乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会应当为微网格长及参与微网格服务管理的工作人员提供必要工作保障，为其办理人身意外伤害保险，并可以对其从事网格服务管理工作产生的交通、误餐等必要费用，给予适当补助。

第二十四条 乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会可以依托党群服务中心等建设工作站（室），提供网格化服务管理工作场所。

第二十五条 市、区（县、市）人民政府应当建立网格化服务管理工作激励机制，对工作中作出突出贡献的人员给予褒奖。

市、区（县、市）人民政府应当建立健全网格长、专职网格员职业发展机制，并纳入人才队伍建设总体规划。

第二十六条 违反本条例规定的行为，相关法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十七条 网格服务管理人员违反本条例第十六条第三款和第十七条第四款规定的，由有权机关依照相关规定予以处理；侵犯公民、法人和其他组织合法权益造成损害的，依法

承担法律责任。

第二十八条 对依法履职的网格服务管理人员实施滋扰、恐吓、威胁、侮辱、殴打、诬告、陷害、侵犯隐私等违法行为的，依照相关法律予以处罚。

第二十九条 国家机关及其工作人员在网格化服务管理工作中有下列情形之一的，由有权机关对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

- （一）阻止、迟延、隐瞒网格事件报送，情节严重的；
- （二）拖延办理或者拒不办理网格事件，情节严重的；
- （三）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第三十条 本条例所称的网格事件，是指纳入网格化服务管理事项清单并应当及时报送、处置的事项。

第三十一条 本条例自 年 月 日起施行。