



# 舟山市人民代表大会常务委员会 公 报

2023 年 第 1 期

(总第十四期)

舟山市人大常委会办公室

# 舟山市网格化服务管理条例

(2023年1月19日舟山市第八届人民代表大会常务委员会第六次会议通过 2023年3月31日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第二次会议批准)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 网格和网格化服务管理人员
- 第三章 网格化服务管理事项
- 第四章 网格联动和数字化
- 第五章 保障措施
- 第六章 法律责任
- 第七章 附 则

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范网格化服务管理,完善基层社会治理机制,

推进市域治理体系和治理能力现代化,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内网格化服务管理以及相关活动,适用本条例。

**第三条** 本条例所称网格,是指在城乡社区、行政村以及其他特定区域之内划分,覆盖所辖空间、组织、人群,集成治理事项、资源、力量等要素的基层服务管理单元。

本条例所称网格化服务管理,是指在党组织领导下,综合运用数字化技术等手段,在网格内组织实施综合治理、政策和法律法规宣传、社会保障、应急管理、疫情防控、便民服务、合法权益维护等组团式服务和管理的活动。

**第四条** 网格化服务管理应当坚持党委领导、政府负责、社会协同、公众参与和法治保障、科技支撑的原则。

网格化服务管理应当坚持以人为本,践行全过程人民民主。

**第五条** 市、县(区)应当确定网格化服务管理工作主管部门,负责对网格化服务管理工作的监督管理。

市、县(区)、乡镇(街道)应当建立网格化服务管理议事协调机制,明确承担网格化服务管理日常工作职能的机构(以下简称网格化工作机构)。网格化工作机构负责研究和制定网格化服务管理政策和制度,承担组织协调、指挥调度、联动处置、跟踪反馈、监督检查、绩效考评、宣传引导等工作。

教育、公安、民政、司法行政、财政、人力资源和社会保障、

资源规划、生态环境、住房城乡建设、农业农村、卫生健康、应急管理、市场监督管理、综合行政执法、城市管理、海洋与渔业、政务服务等有关部门和单位(以下简称网格化联动部门)应当按照各自职责做好网格化服务管理工作。

**第六条** 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,发动和组织村(居)民共同参与网格化服务管理。

**第七条** 网格化服务管理应当坚持党建统领,推进陆海统筹、城乡融合、多方联动的体系建设。

支持工会、共青团、妇联、工商联、残联等人民团体发挥自身优势,积极参与网格化服务管理。

鼓励企业事业单位、社会组织和公民参与网格化服务管理,开展各类便民、惠民等志愿服务。

新闻媒体应当广泛宣传网格化服务管理工作的先进典型和经验做法,营造共建共治共享的良好氛围。

## **第二章 网格和网格化服务管理人员**

**第八条** 网格分为综合网格和专属网格。

综合网格是指在社区以居民小区、居民小组、楼栋、路街等为基础单元,在行政村以自然村落、村民小组或者一定数量住户为基础单元划分的网格。

专属网格是指以行政中心、产业园区、企业事业单位以及商务楼宇、商圈市场等特定管理区域为基本单元划分的网格。根据海上网格化服务管理实际,可以组建海上专属网格,以船只编组、水产养殖海域或者相对固定的海上生产作业区域为基本单元划分。

**第九条** 综合网格的划分应当考虑管理宽度、复杂程度、社会形态等因素,一般按照每个网格覆盖常住村(居)民三百至五百户标准设置。对治理情况比较简单的可以适当划大网格。常住村(居)民在五十人以上的住人岛屿,应当至少划定一个网格。在划定网格的基础上,可以设立微网格,一般覆盖常住村(居)民五十至八十户。

专属网格实行属地和业务主管部门双重管理。

网格划分和专属网格管理的具体办法由市、县(区)网格化服务管理工作主管部门制定。

**第十条** 乡镇人民政府、街道办事处根据网格划分的具体办法在村、社区划分网格,并可以根据实际情况报县(区)网格化工作机构同意后适时调整网格划分。网格的划分和调整情况应当及时报市网格化工作机构备案。

有以下情形的,网格应当进行适时调整:

- (一) 网格所在村、社区规模调整的;
- (二) 网格内出现重大拆迁、人员流动变化的;
- (三) 其他需要调整的情形。

**第十一条** 网格化服务管理人员由网格长、专职网格员、兼职网格员、网格指导员及其他参与网格化服务管理的相关人员组成。网格长、专职网格员、兼职网格员、网格指导员配备和调整等事项的具体办法,由县(区)网格化工作机构制定。

**第十二条** 网格长负责并统筹协调所属网格的服务管理工作。

网格长由乡镇人民政府、街道办事处在村、社区干部中选任。

**第十三条** 专职网格员从事所在网格的具体服务管理工作,开展常态化走访、服务需求收集、社情民意记录,做好上情下达和下情上传工作。

专职网格员可以由村、社区专职工作者担任或者由县(区)网格化工作机构按照规定统一招聘。

**第十四条** 专职网格员应当拥护中国共产党领导,遵守法律、法规,具备履行职责的身体条件。

专职网格员应聘者符合下列条件之一的,可以在同等条件下优先录用:

- (一)为网格内常住村(居)民的;
- (二)持有社会工作者职业水平证书的;
- (三)具有一年以上基层工作经历的。

具有下列情形之一的,不得担任专职网格员:

- (一)曾被国家机关、事业单位开除公职的;
- (二)被依法纳入失信被执行人名单的;

(三)法律、法规规定的其他情形。

**第十五条** 兼职网格员协助网格长、专职网格员开展所在网格的服务管理工作。

兼职网格员一般由村、社区党员和村(居)民代表、小组长、楼道(栋)长、志愿者以及业主委员会、物业服务人的代表等人员担任。

**第十六条** 网格指导员负责指导、督促、协调、参与网格化服务管理工作。

网格指导员一般由负责联系村、社区的机关干部和国有企业事业单位管理人员兼任。

**第十七条** 鼓励和支持乡镇人民政府、街道办事处、村(居)民委员会组织辖区内的社会组织、物业服务人和党员干部、人大代表、政协委员、法律工作者、社会工作者、志愿者、个体工商户以及有特长的居民等组成网格特色服务团队,为群众提供相关服务。

**第十八条** 网格化服务管理人员可以拒绝实施下列事项:

(一)超出当地网格化服务管理事项清单的事项;

(二)网格化服务管理事项清单中应当由行政机关工作人员或者其他人员实施的行政许可、行政处罚、行政强制等事项;

(三)违反法律、法规、规章规定的事项。

**第十九条** 网格化服务管理人员在履职过程中应当举止得体,语言文明,规范佩戴工作标识。

**第二十条** 网格化服务管理人员不得有下列行为：

(一) 泄露国家秘密、商业秘密、工作秘密、个人隐私及其他不宜公开的信息；

(二) 利用工作之便为自己或者他人谋取利益；

(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) 其他违法和违反有关网格化服务管理规范的行为。

**第二十一条** 单位和个人应当对网格化服务管理工作给予协助和配合，不得阻碍网格化服务管理人员依法履职。

**第二十二条** 乡镇人民政府、街道办事处应当在村(居)民主要活动场所或者其他显著位置公布以下内容：

(一) 网格、微网格名称及其区域范围；

(二) 网格长、专职网格员等网格化服务管理人员的姓名和联系方式；

(三) 网格化服务管理工作监督举报电话；

(四) 其他应当公布的信息。

前款规定的公布信息调整的，应当及时更新。

县(区)网格化工作机构和乡镇人民政府、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，并依法及时处理。

### 第三章 网格化服务管理事项

**第二十三条** 市、县(区)网格化工作机构应当会同有关业务主管部门制定网格化服务管理事项清单,向社会公布。

网格化服务管理事项清单主要包括以下内容:

(一)宣传党的理论和路线方针、国家有关政策和法律法规;

(二)依法采集上报网格内人口、家庭、单位等基础信息,协助相关部门开展民声民情收集等工作,及时了解社情民意;

(三)排查网格内各类信访、矛盾纠纷和其他影响社会稳定的问题隐患,在规定时限内予以化解或者上报;

(四)协助有关部门对网格内国家安全、公共安全、社会治安等风险隐患开展排查,在规定时限内予以处置或者上报,普及相关安全防范知识,及时发布安全预警信息;

(五)协助有关部门开展志愿服务活动和特殊人群关爱服务;

(六)根据政务服务改革有关规定,为困难群众提供代办、代办、代跑等便民服务;

(七)对自然灾害、公共卫生事件、群体性事件、安全生产事故等突发事件,及时发现报告,同时启动微网格应急响应机制,并协助有关部门开展处置工作;

(八)法律、法规规定的和网格化服务管理工作主管部门决定的其他事项。

**第二十四条** 需纳入网格化服务管理事项清单的事项,应当由有关业务主管部门事先向同级网格化工作机构提出申请,经审

核同意后方可纳入。未纳入网格化服务管理事项清单的,不得直接安排网格化服务管理人员协助或者办理。

确需临时纳入网格化服务管理事项清单的紧急事项,应当经同级网格化工作机构同意并明确纳入期限。

**第二十五条** 网格化服务管理事项清单需要调整的,市、县(区)网格化工作机构应当组织评估审核,并根据评估审核的意见,对网格化服务管理事项清单进行调整,向社会公布后实施。

因情况变化确需退出网格化服务管理事项清单的事项,应当由有关业务主管部门向同级网格化工作机构提出申请,经审核同意后退出。

**第二十六条** 对纳入网格化服务管理事项清单的事项,有关业务主管部门应当落实专门的人员进行业务指导、提供信息技术支持,配置相应的经费,并加强工作监督。

有关业务主管部门对纳入网格化服务管理事项清单的事项未履行业务指导、经费保障和工作监督等职责的,同级网格化工作机构应当督促其限期整改;逾期未整改的,报经同级网格化服务管理工作主管部门批准后,对该事项作退出处理。

**第二十七条** 单位和个人可以通过网格化服务管理信息平台、网格化服务管理人员等提出网格化服务管理需求。

## 第四章 网格联动和数字化

**第二十八条** 网格化服务管理人员发现或者接到单位和个人提出的诉求、问题隐患,应当及时予以协调解决;无法解决的,应当按照规定及时上报。

市、县(区)、乡镇(街道)网格化工作机构和村(居)民委员会应当逐级受理、办理上报的需求事项。市、县(区)、乡镇(街道)网格化工作机构流转 to 网格化联动部门办理的事项,网格化联动部门应当在五个工作日内办理并答复,法律、法规对办理时限另有规定的除外。

办理结果应当在规定时限内反馈给提出需求的单位和个人。

网格化工作机构对上报的需求事项处理情况应当建立督办和评价机制。

**第二十九条** 网格化工作机构应当为法官、检察官、人民警察、律师、信访工作人员、人民调解员等进入网格开展法治宣传、便民服务、排查化解矛盾纠纷提供协助和保障。

**第三十条** 网格化工作机构应当与村(居)民委员会、业主委员会和物业服务人加强联动,形成基层社会治理合力。

**第三十一条** 市网格化工作机构应当会同相关部门加强网格化服务管理的数字化建设,依托一体化智能化公共数据平台,建立全市统一、共享共用的网格化服务管理信息应用,制定网格化相关数据采集标准。

**第三十二条** 网格化服务管理具体事项的上报、受理、流转、办理、反馈和核查等流程应当通过网格化服务管理信息平台运作,

形成工作闭环。

**第三十三条** 网格化工作机构应当建立健全网格化服务管理信息安全保障体系,建立和实施信息使用管理分级准入授权制度,不得擅自移交数据资源实际控制权、管理权、使用权,保障数据及服务管理对象个人信息安全。

## 第五章 保障措施

**第三十四条** 网格化服务管理工作经费由县(区)人民政府、乡镇人民政府和街道办事处统筹保障,列入同级财政年度预算。

市网格化服务管理工作主管部门应当会同财政部门建立市级网格化服务管理工作的激励机制。

**第三十五条** 统一招聘的专职网格员纳入村、社区工作者队伍管理,其薪酬由县(区)人民政府参照村、社区工作者待遇合理确定,并建立健全薪酬增长机制。按照村、社区专职工作者资格条件招录的专职网格员应当享受村、社区专职工作者的薪酬待遇。其他类型的网格化服务管理人员可以按照规定发放适当工作补贴。

网格化服务管理人员薪酬保障和补贴发放的具体办法由县(区)人民政府制定。

**第三十六条** 专职网格员可以按照国家有关规定,参加社会工作者职业资格考试或者相关职业技能等级评价。对获得相关证书的专职网格员,网格化工作机构可以给予适当奖励。

**第三十七条** 专职网格员享有基本养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险待遇和住房公积金等其他保障待遇。

乡镇人民政府、街道办事处应当为专职网格员履行职责办理人身意外伤害保险。

**第三十八条** 县(区)网格化工作机构应当统一网格化服务管理人员的标志标识,并为其配备必要的装备设备。

**第三十九条** 各级人民政府可以通过购买服务、公益创投等方式,培育引导社会组织实施具有特色的网格化服务项目。

**第四十条** 网格化工作机构应当会同有关业务主管部门建立专职网格员职业技能培训机制,按照每年全覆盖的要求开展服务管理的职业道德和专业技能培训,提高综合素质和服务管理能力。

**第四十一条** 市、县(区)网格化工作机构应当按照权责对应、公平公开的原则,对网格化服务管理工作进行考核评价。

市、县(区)人民政府根据规定招聘乡镇(街道)事业人员或者社区专职工作者时,在同等条件下优先考虑符合条件的优秀专职网格员。

## 第六章 法律责任

**第四十二条** 违反本条例规定的行为,法律、行政法规和省的地方性法规已有规定的,从其规定。

**第四十三条** 有关国家机关及其工作人员违反本条例规定,在网格化服务管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,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。

**第四十四条** 违反本条例第二十一条规定,任何单位或者个人阻碍网格化服务管理人员依法履职,违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的行为,由公安机关依法处罚。

## 第七章 附 则

**第四十五条** 功能区管委会参照本条例的规定,履行本区域内网格化服务管理职责。

**第四十六条** 本条例自 2023 年 7 月 1 日起施行。