清远市城乡基层网格化服务管理条例

（2022年12月30日清远市第八届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2023年3月30日广东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、网格员和信息员

第三章 网格服务管理

第四章 网格化信息化建设

1. 保障与监督

第六章 法律责任

第七章 附则

第一章 总 则

第一条 为了加强市域社会治理，推进市域社会治理现代化，规范城乡基层网格化服务管理工作，营造共建共治共享的社会治理格局，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内的城乡基层网格化服务管理及其相关活动。

本条例所称网格，是指在城乡社区、行政村及其他特定空间区划之内划分的基层综合服务管理单元。

本条例所称城乡基层网格化服务管理，是指以实现基层社会治理的精细化和精准化为目标，在网格内整合各方面力量，配备服务管理人员，综合运用数字化、信息化等手段，提供服务和进行管理的活动。

第三条 城乡基层网格化服务管理坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理相结合，构建党委领导、党政统筹、职能部门协同、社会各方参与的工作机制。

发挥中国共产党基层组织在城乡基层网格化服务管理中的领导作用，推动社会治理和服务重心向基层下移，构建基层社会治理新格局。

第四条 市、县（市、区）人民政府负责组织、指导、监督、保障城乡基层网格化服务管理工作，将城乡基层网格化服务管理工作经费列入本级财政预算，督促有关部门依法履行监督管理职责。

乡镇人民政府（街道办事处）具体负责本辖区内的城乡基层网格化服务管理工作。

第五条 市、县（市、区）、乡镇人民政府（街道办事处）负责城乡基层网格化服务管理工作的部门（机构）承担城乡基层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、绩效考评等工作。

公安、民政、司法行政、财政、人力资源和社会保障、生态环境、自然资源、住房和城乡建设、农业农村、卫生健康、应急管理、市场监督管理、政务服务数据管理、信访、网信、城管、民族宗教、水利、退役军人服务保障、消防救援等部门或者单位组成网格化联动部门，按照各自职责做好城乡基层网格化服务管理相关工作。

第六条 村（居）民委员会应当协助乡镇人民政府（街道办事处）开展城乡基层网格化服务管理工作。

鼓励和支持村（居）民委员会将城乡基层网格化服务管理内容纳入村规民约、居民公约。

第七条 工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等群团组织应当发挥自身优势，积极参与城乡基层网格化服务管理工作。

鼓励和支持行业协会、商会、社区社会组织等社会组织、志愿服务组织、社会工作者、法律工作者、志愿者、村（居）民参与城乡基层网格化服务管理工作。

村（居）民应当配合网格员做好基础数据、动态信息的采集等工作，可以对城乡基层网格化服务管理工作提出意见和建议。

第八条 本市国家机关、人民团体、国有企业事业单位应当宣传城乡基层网格化服务管理工作，推广先进典型和经验做法，引导社会各方主动参与、积极配合城乡基层网格化服务管理。

报刊、广播、电视、网络等媒体应当开展城乡基层网格化服务管理公益宣传，营造共建共治共享的良好氛围。

第二章 网格、网格员和信息员

第九条 网格由县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）会同有关部门和乡镇人民政府（街道办事处），按照属地管理、规模适度、无缝覆盖、动态调整的原则科学划分，并报市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）审批。

城乡社区以一定数量居民小区、楼栋等为基本单元划分网格；农村以村民小组(自然村)或者一定数量住户为基本单元划分网格；城乡社区内较大商务楼宇、各类园区、商圈市场、学校、医院及有关企业事业单位,可以结合实际划分网格。

县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当将民政、城管、信访、市场监督管理、卫生健康、应急管理、农业农村等各类网格进行统一整合。网格整合后各职能部门不再另行单独划分网格，确需依托网格开展业务工作的，纳入已有网格管理。国家、省另有规定的，从其规定。

网格需要调整的，由乡镇人民政府（街道办事处）向县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）提出申请，经其审核后，报市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）审批。

第十条 县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当根据辖区经济社会发展情况、实有人口数量、社会治理工作量等实际分类配置网格员。

本条例所称网格员，是指在网格中从事网格化服务管理工作的人员，包括专职网格员、兼职网格员和专业网格员。

专职网格员具体从事所在网格的服务管理工作，可以从现有社区工作者和相关部门基层辅助人员中选任，或者由县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）、人力资源和社会保障、民政部门会同乡镇人民政府（街道办事处），按照规定统一招聘。专职网格员纳入社区工作者或者社会工作者职业体系管理，享有基本养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险保障待遇。

城镇网格应当配置专职网格员，有条件的农村网格根据需要配置专职网格员。

兼职网格员可以由村（社区）党组织成员和村（居）民委员会成员担任，实行“一员多能、一岗多职”。

专业网格员由各职能部门按照工作需要配置，参与统一的城乡基层网格化服务管理，实行“多元合一、一格多员”。

第十一条 乡镇人民政府（街道办事处）基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当在村（社区）配置网格长。网格长由城乡社区党组织、村（居）民委员会主要负责人担任。

网格长是所在网格的服务管理工作总责任人，组织网格员做好本条例第十八条规定的工作事项。

网格长和网格员可以根据工作需要，组织村（居）民代表、人大代表、政协委员、人民调解员、业主委员会成员、物业服务管理人员以及志愿者参与城乡基层网格化服务管理工作。

网格长、网格员应当参加所在网格的物业服务管理协调联动工作。

第十二条 具有下列情形之一的，不得担任网格员：

（一）因犯罪受过刑事处罚或者涉嫌犯罪尚未结案的；

（二）曾被开除公职的；

（三）被依法列为失信联合惩戒对象的；

（四）法律法规规定的其他情形。

第十三条 市、县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当会同有关部门和单位编制网格员履职事项清单，并向社会公布。

网格员承担以下工作事项：

（一）日常巡查。常态化走访网格内群众、企业，收集服务需求。重点开展网格内矛盾纠纷、社会治安、公共安全等问题隐患排查。

（二）信息采集。协助有关部门采集或者核实网格化服务管理的基本信息、动态信息以及群众服务需求信息。

（三）问题线索报告。报告网格内涉及网格服务管理事项的问题以及案（事）件线索。

（四）应急调处。对发现的纠纷进行劝导、调解；为群众提供应急服务；及时报告突发群体事件、公共安全事件和涉嫌违法犯罪行为，并视情况协同处置。

（五）法治宣传。参与平安建设、扫黑除恶、综治维稳、反电信网络诈骗等宣传。

（六）法律法规授权的其他工作事项。

第十四条 网格员不得有下列行为：

（一）泄露国家秘密、工作秘密、商业秘密或者个人信息；

（二）利用职务之便为自己或者他人谋取私利；

（三）在工作中弄虚作假、推过诿责；

（四）态度蛮横、行为粗暴或者故意刁难服务管理对象；

（五）其他违法违纪行为。

第十五条 网格长、网格员调整、退出的具体办法，由县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）制定。

第十六条 城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）可以建立相对固定的信息员队伍，收集、上报网格化服务管理相关信息。

本条例所称信息员，是指在城乡基层网格化服务管理工作中收集、上报相关信息的人员。

信息员发现网格服务管理事项时，可以通过网格员或者网格化服务管理信息平台及时上报相关信息，参与城乡基层网格化服务管理工作。

第十七条 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显著位置悬挂或者张贴网格宣传公示牌，公布网格名称、区域范围、监督电话和网格长、网格员姓名、联系方式、工作职责等基本情况。网格长、网格员调整或者网格范围调整的，应当及时更新相关信息。

鼓励通过网络等方式公布前款规定的网格基本情况。

第三章 网格服务管理

第十八条 城乡基层网格化服务管理工作包括下列事项：

（一）采集基础信息以及收集社情民意。全面采集网格内有关基本治安要素的信息，及时了解社情民意，排查、梳理、处理各种不安定因素；

（二）排查整治安全隐患。配合相关职能部门对网格内社会治安、公共安全等问题隐患开展排查；

（三）排查化解矛盾纠纷。全面排查网格内各类矛盾纠纷，及时予以化解和处置，积极协调有关调解组织和职能部门开展调处；

（四）做好公共服务和志愿服务。在劳动就业、社会保险、社会救助、社会福利等方面,为网格内的村（居）民群众提供高效便捷的综合服务，协助相关职能部门对网格内流动人口和特殊人群开展服务管理和救助；

（五）做好相关法律、法规、政策宣传和基层平安创建等工作；

（六）市、县（市、区）人民政府决定通过网格开展的其他事项。

第十九条 各级人民政府应当通过政府购买服务等方式，培育引导城乡社区服务等社会组织实施网格化服务项目。

各级人民政府应当引导各类企业、社会组织、志愿者队伍在网格内开展纠纷化解、治安防控、紧急救援、法律服务、心理援助、居民服务等方面志愿服务，开展各类便民、惠民等关爱服务。

第二十条 网格服务管理事项实行准入和退出的动态调整机制。

市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当制定全市网格服务管理事项准入分类目录。县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当根据分类目录会同网格化联动部门编制网格服务管理事项准入清单，向社会公布后报市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）备案。

纳入清单的网格服务管理事项确需调整的，由县（市、区）网格化联动部门提出申请，交同级城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）审核，经批准后方可调整，并报市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）备案。

第二十一条 纳入清单的网格服务管理事项，应当由市、县（市、区）、乡镇人民政府（街道办事处）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）统一交办，网格化联动部门不得直接交办。

各级网格化联动部门应当建立网格服务管理事项责任清单，明确本部门职责分工，未经法定程序，不得将本部门法定职责纳入网格服务管理事项，或者推卸至网格员。

第二十二条 县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当制定网格服务管理事项闭环管理工作规定，建立源头管理、采集建档、分流交办、检查督促、结果反馈的闭环工作流程，实行网格服务管理事项办理全过程电子化档案管理。

第二十三条 网格员发现网格服务管理事项时应当及时采集核实。网格服务管理事项经核实无误后，可以现场协调解决的，网格员应当即时协调解决，并将处理信息上传至网格化服务管理信息平台；不能现场协调解决的，应当即时上传至网格化服务管理信息平台。

城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当根据网格服务管理事项的内容和职责分工，在规定时限内将网格服务管理事项分派至网格化联动部门处理。

网格化联动部门应当在法定期限内完成网格服务管理事项处理，并将处理信息及时反馈同级网格化服务管理信息平台。

城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当将办理结果反馈给相关单位和个人。

第二十四条 网格化服务管理工作中发现重大矛盾纠纷、问题隐患、群体性事件、突发事件以及其他重大紧急情况的，网格员、信息员应当及时向乡镇人民政府（街道办事处）基层网格化服务管理工作主管部门（机构）报告，乡镇人民政府（街道办事处）基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当及时处理，并按照规定向有关部门报告。

第二十五条 网格化联动部门应当定期研究网格化服务管理工作中涉及本部门的相关问题，规范工作程序，完善工作机制，优化履职保障。

第二十六条 涉及多个网格化联动部门的网格服务管理事项，城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当指定牵头部门协调处置，并跟踪事件办理情况，督促网格化联动部门在规定期限内办结。牵头部门应当将处置结果及时反馈同级城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构），并上传至网格化服务管理信息平台。

网格化联动部门认为网格服务管理事项不属于本部门职责的，应当向同级城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）报告并说明理由。城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当组织研究。经研究后再次分派的网格服务管理事项，网格化联动部门应当依法及时处置。涉及职责争议的网格服务管理事项，由城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）按照相关程序处置。

在本市范围内，跨行政区域的网格服务管理事项由上一级城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）按照相关程序协调处置。

第四章 网格化信息化建设

第二十七条 市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当会同市政务服务数据管理部门，依托省网格化服务管理信息平台，整合入格事项主管部门相关数据信息，建立乡镇人民政府（街道办事处）综合网格统一指挥协调工作平台，使网格化服务管理工作可量化、可追溯、可考核、可追责。

网格化联动部门应当推动本部门社会治理相关信息平台与网格化服务管理信息平台实现功能对接、数据共享。

第二十八条 城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）根据工作需要，通过网格化服务管理信息平台，将相关基础数据推送至网格化联动部门和相关网格员，并将待核查的信息线索、需处置的工作指令等及时推送至相关网格员，协助其精准掌握网格动态。

第二十九条 单位和个人可以通过网格化服务管理信息平台、网格员等提出认为有需要纳入网格化服务管理的需求。通过网格员提出的服务管理需求，网格员应当录入网格化服务管理信息平台。

第三十条 市、县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当定期对网格化服务管理信息平台中的数据进行问题梳理、关联分析、研判应用、工作预警，研究把握本地区社会治理的规律、特点和趋势走向，形成分析报告，为城乡基层网格化服务管理工作提供参考。

第三十一条 市政务服务数据管理部门应当协助做好网格化服务管理信息平台的运行维护工作，制定网格化服务管理信息平台运行维护方案，明确维护要求、维护方式等内容。

第三十二条 市城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）、政务服务数据管理部门应当加强网格化服务管理信息平台安全管理，建立数据分级准入制度，严格落实信息系统安全管理责任，建立安全管理和应急处置机制，确保数据安全。

网格化服务管理过程中，相关工作人员不得擅自将履职过程中获得的数据提供给其他组织和个人使用，不得泄露、出售或者非法向其他组织和个人提供知悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人信息。

第五章 保障与监督

第三十三条 市、县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当为城乡基层网格化服务管理工作提供政策咨询、教育培训、业务指导、工作条件、信息支持等帮助，加强网格化队伍职业化、规范化建设。

第三十四条 市、县（市、区）应当建立健全网格员、信息员管理制度。

乡镇人民政府（街道办事处）应当建立完善网格员、信息员管理工作机制，督促网格员、信息员履行职责。

县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当为网格员配备统一的标志标识，发放工作证件。乡镇人民政府（街道办事处）应当为网格员提供办公场所，配备必要的装备设备，保障网格员正常开展工作。

网格员在履职过程中应当佩戴工作标识，身着明显的网格员标识服装，举止得体，言语文明。

第三十五条 市、县（市、区）人民政府应当建立网格化服务管理激励机制，定期对在网格化服务管理工作中作出突出贡献的网格员和信息员给予表扬和奖励。

市、县（市、区）人民政府可以制定相应奖励补助办法，对收集上报重要情况、消除重大风险的网格员和信息员给予奖励，对参与重大活动安保维稳或者突发事件处理的网格员和信息员发放工作补助。

乡镇人民政府（街道办事处）可以制定兼职网格员补助办法，给予兼职网格员适当的补贴。

第三十六条 网格员依法履行职责的行为受法律保护。

任何单位和个人不得对网格员、信息员及其近亲属实施滋扰、恐吓、威胁、侮辱、殴打、诬告、陷害、侵犯隐私等行为。

第三十七条 县（市、区）、乡镇人民政府（街道办事处）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当向社会公布监督电话等举报渠道，接受公民、法人和其他组织对网格员的投诉、举报，并依法及时处理。

第三十八条 市应当制定网格化服务管理考核办法，并将城乡基层网格化服务管理工作纳入平安建设考核体系。

县（市、区）城乡基层网格化服务管理工作主管部门（机构）应当制定网格员考核管理办法，会同乡镇人民政府（街道办事处）对专职网格员、兼职网格员进行考评。

第六章 法律责任

第三十九条 违反本条例规定，在城乡基层网格化服务管理工作中，有关国家机关及其工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有关部门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；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条 违反本条例规定，在城乡基层网格化服务管理工作中，网格员、信息员侵犯公民、法人和其他组织合法权益造成损害的，依法承担法律责任。

第四十一条 违反本条例规定，对网格员、信息员及其近亲属实施滋扰、恐吓、威胁、侮辱、殴打、诬告、陷害、侵犯隐私等行为，造成人身、财产损害的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第四十二条 本条例自2023年6月1日起施行。