北海市网格化服务管理条例

（2025年4月27日北海市第十六届人民代表大会常务委员会第二十五次会议通过　2025年7月23日广西壮族自治区第十四届人民代表大会常务委员会第十九次会议批准）

第一条　为了规范网格化服务管理工作，构建共建共治共享的社会治理格局，推进市域基层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及其相关活动，适用本条例。

本条例所称网格，是指在本市所辖城乡社区、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。

本条例所称网格化服务管理，是指基层社会治理以网格为载体，整合各方面力量，综合运用信息化、数字化、智能化等手段，在网格内提供社会服务和进行社会管理的活动。

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

建立健全网格化服务管理工作协调运行机制，推动社会治理和服务重心向基层下移，形成高效快速响应群众诉求的网格化服务管理模式，做好网格化服务管理工作。

第四条　市、县（区）人民政府负责组织、指导、监督、保障网格化服务管理工作，统筹和督促有关部门依法履行网格化服务管理职责，并将网格化服务管理工作经费列入本级预算。

乡镇人民政府、街道办事处负责本辖区内的网格化服务管理工作。

村（居）民委员会依法协助乡镇人民政府、街道办事处开展网格化服务管理工作，组织村（居）民参与网格化服务管理工作。

第五条　市、县（区）、乡镇（街道）网格化服务管理机构承担本辖区网格化服务管理具体工作。

市网格化服务管理机构负责制定全市网格化服务管理发展规划，建立网格化服务管理绩效评价体系，指导全市网格化服务管理工作队伍建设，统筹全市网格化服务管理信息平台建设和管理，开展业务培训、数据分析、指挥调度、跟踪督办，协调处置县（区）网格化服务管理机构上报的事项等工作。

县（区）网格化服务管理机构负责本辖区网格化服务管理队伍建设，统筹本辖区网格化服务管理信息平台建设和管理，开展业务培训、分析研判、指挥调度、督导检查，承接上级网格化服务管理机构分派的服务管理事项，协调处置乡镇（街道）网格化服务管理机构上报的事项等工作。

乡镇（街道）网格化服务管理机构负责本辖区网格化服务管理的具体工作，承接上级网格化服务管理机构分派的服务管理事项，对网格上报事项进行处置、跟踪、反馈，做好本辖区网格工作人员的日常管理、绩效考核和教育培训等工作。

市、县（区）各相关单位作为网格化服务管理联动部门，按照各自职责做好网格化服务管理工作。

第六条　市网格化服务管理机构根据地域面积、人口分布、产业布局、社会发展等因素制定网格划分办法。

乡镇人民政府、街道办事处根据网格划分办法对网格进行划分或者调整，经县（区）网格化服务管理机构同意后报市网格化服务管理机构备案。其他部门、单位不得在村（社区）另行划分网格。

有下列情形之一的，网格应当适时调整：

（一）网格所在村（社区）规模调整的；

（二）网格内出现人员流动重大变化的；

（三）其他需要调整的情形。

第七条　根据工作需要，对城乡社区内较大商务楼宇、各类园区、商圈、市场、学校、医院、景区以及有关企事业单位可以设置专属网格；对港口、船只编组、水产养殖海域或者相对固定的海上及滩涂生产作业区域等可以设置涉海专属网格。

第八条　县（区）网格化服务管理机构应当建立完善领导干部联系指导网格化服务管理工作机制，确定对应片区网格挂点领导和网格指导员，统筹指导协调本片区网格化服务管理工作。

乡镇人民政府、街道办事处应当确定村（社区）网格总负责人，协调处理本辖区网格化服务管理有关事项。

第九条　网格工作人员由网格长和网格员组成。

网格长由村（社区）党组织、村（居）民委员会组成人员或者招聘的工作人员担任。

网格员从村（居）民小组长、业主委员会成员、物业管理人员、退休党员干部、志愿者等人员中择优选任。网格员数量应当与网格人口、地域面积、网格内单位数量相匹配。

专属网格工作人员由专属网格的所在管理单位选任。

第十条　网格长具体负责本网格内网格化服务管理事项的落实，开展宣传法律法规、采集基础信息、走访服务群众、排查风险隐患、化解矛盾纠纷和信息上报等网格化服务管理工作。

网格员负责协助网格长开展网格化服务管理工作，及时向网格长上报有关信息。

第十一条　各级机关、企事业单位组织干部、职工到村（社区）参与网格化服务管理有关工作。

网格化服务管理机构应当为法官、检察官、人民警察、律师以及其他专业人员进入网格开展法治宣传、纠纷化解、便民服务等工作提供协助和保障。

工会、共青团、妇联、残联等群团组织应当发挥自身优势，积极参与网格化服务管理工作。

市、县（区）、乡镇人民政府和街道办事处可以通过购买服务等方式，培育引导相关社会组织提供网格化服务。

鼓励支持社会组织和公众参与网格化服务管理工作。

第十二条　市、县（区）网格化服务管理机构应当会同相关网格化服务管理联动部门编制网格化服务管理事项清单，并向社会公布。

网格化服务管理工作包括下列事项：

（一）宣传党的路线方针政策、法律法规；

（二）协助采集、登记、核实、更新网格内基础信息；

（三）收集社情民意，协助解决群众关心关注的问题；

（四）协助有关部门对网格内公共安全、社会治安等风险隐患开展排查；

（五）协助排查网格内各类矛盾纠纷和其他影响社会稳定的问题隐患，依法开展调处工作；

（六）参与做好社会心理服务、疏导和危机干预；

（七）协助开展公共卫生等突发事件预防处置；

（八）协助开展走访社区矫正对象、刑满释放人员、吸毒解戒人员、严重精神障碍患者等重点人群管理工作；

（九）协助提供与网格内村（居）民工作、生活密切相关的社会保障、卫生健康等民生公共服务，协助开展志愿服务活动和特殊人群关爱服务；

（十）协助开展文明城市建设、城乡人居环境治理；

（十一）法律、法规规定的其他需要通过网格开展的事项。

第十三条　网格化服务管理事项清单实行动态调整。对需要纳入或者退出的事项，由相关网格化服务管理联动部门提出申请，报同级网格化服务管理机构审核。未纳入网格化服务管理事项清单的，不得要求网格工作人员办理或者协助。

对纳入网格化服务管理事项清单的事项，网格化服务管理联动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，并加强工作监督。对履行职责不到位的，由同级网格化服务管理机构督促其限期整改。

第十四条　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并及时更新：

（一）网格名称及其区域范围；

（二）网格工作人员的姓名和联系方式；

（三）网格化服务管理事项受理平台、监督举报电话；

（四）其他应当公布的信息。

鼓励通过网络等方式公布前款规定的网格基本情况。

第十五条　市、县（区）人民政府应当推动大数据、云计算、人工智能等新技术的融合应用，拓展人工智能应用场景，加强基层智慧治理能力建设，提升社会治理智能化、现代化水平，提高网格化联动治理效能。

网格化服务管理机构会同大数据管理等相关部门加强网格化服务管理的数字化建设，推动网格化服务管理联动部门社会治理相关信息系统与网格化服务管理信息系统实现功能对接、数据共享。

网格化服务管理机构、网格化服务管理联动部门和网格工作人员应当加强信息安全管理，严格落实信息安全管理责任，确保信息安全。

第十六条　网格工作人员应当在日常工作中收集单位和个人的诉求。

任何单位和个人可以通过政务服务便民热线和网格化服务管理事项受理平台等渠道反映诉求。

第十七条　网格化服务管理机构应当及时接收诉求，根据职权法定、行业主管、属地管理、分级负责的原则将诉求分派至网格化服务管理联动部门承办。

通过网格工作人员反映诉求的，网格工作人员应当协调解决，无法解决的，及时上报处理。

第十八条　相关单位在接受办理涉及网格化服务管理诉求时实行首接负责制，需要其他单位共同办理的，首接单位应当牵头协调办理，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接单位；不能按期办结的，应当说明理由并报送阶段性工作情况。

网格化服务管理事项承办单位对职责、管辖等有异议的，可以向网格化服务管理机构提出。

第十九条　网格化服务管理联动部门办理网格化服务管理事项时应当遵守下列规定：

（一）及时联系提出诉求的单位和个人，了解具体诉求情况；

（二）及时办理网格化服务管理事项，确需延长办理时限或者受客观因素制约暂时无法解决的，应当说明理由，做好解释工作；

（三）在规定时限内向提出诉求的单位、个人和网格化服务管理机构反馈办理情况。

第二十条　网格化服务管理机构应当建立督办和回访机制，督促承办单位限时办结，跟踪网格化服务管理事项办理情况，对未解决的诉求进行重点督办。

网格化服务管理机构根据承办单位诉求解决情况和群众满意情况确定回访频次。承办单位应当安排负责人回访提出诉求的单位和个人。

第二十一条　网格化服务管理机构对可能发生的重大矛盾纠纷、群体性事件、突发事件以及其他重大紧急情况，应当及时按照有关规定报告。

第二十二条　市、县（区）人民政府应当对网格化服务管理中反映频率高、持续时间长和解决难度大的问题开展重点治理。

网格化服务管理联动部门应当研判经常性发生诉求的网格化服务管理事项，主动开展源头治理。

第二十三条　市、县（区）网格化服务管理机构应当对网格化服务管理工作进行综合评价，对在网格化服务管理工作中表现优秀的单位和个人，按照国家和自治区有关规定给予表彰、奖励。

第二十四条　本条例自2025年9月1日起施行。