

永州市网格化服务管理规定

(2023年10月26日永州市第六届人民代表大会常务委员
会第十三次会议通过 2023年11月30日湖南省第十四
届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

第一条 为了规范全市网格化服务管理工作，根据有关法律、法规规定，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本规定所称网格化服务管理，是指在社区、行政村按照一定的标准划分网格，整合各方面力量，配备服务管理人员，综合运用人力资源、信息化等手段，以村（居）民需求为导向，开展法律法规宣传、平安建设、应急管理、社会保障、疫情防控等服务管理的活动。

本规定所称网格，是指根据相应标准，在社区、行政村及其他特定空间区域范围内划分的基本服务管理单元。网格分为综合网格和专属网格。

本规定所称网格员，是指在网格中从事服务管理的工作人员。网格员分为专职网格员和兼职网格员。

第三条 网格化服务管理坚持党委领导、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。

第四条 市、县（市、区）网格化服务管理机构负责协调、指导、监督本辖区内网格化服务管理工作，建立健全网格化服务管理工作制度。相关部门应当按照各自职责做好网格化服务管理工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责本辖区内网格化服务管理，实施网格员日常管理、教育培训、考核奖惩等工作。

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。

第五条 村（居）民有权享有网格化服务管理工作提供的服务，有权对网格化服务管理工作提出意见、建议，应当遵守网格化服务管理工作相关规定，配合做好网格化服务管理工作。

第六条 乡镇人民政府、街道办事处结合实际，科学合理划分网格，报县（市、区）网格化服务管理机构审核，并根据工作需要适时调整。网格划分和调整情况应当及时通报相关部门，并报市网格化服务管理机构备案。

在城区以居民小区、楼栋等为单元，在乡村以自然村、村民小组等为单元划分综合网格。居住人口达到一定规模的学校、医院、园区、企业事业单位等可以划为专属网格。

其他部门、单位应当依托已划分的网格开展工作，不得在村（社区）另行划分网格，法律法规另有规定的除外。

第七条 网格应当配备网格员，可由乡镇（街道）工作人员、村（社区）“两委”成员、社区工作者、村（居）民小组长、志

愿者或者相关部门基层辅助人员等担任。

网格名称、区域范围、网格员姓名及联系方式、监督电话等信息应当在网格内村（居）民主要活动场所公示。信息调整的，应当及时更新。

第八条 网格员负责网格内网格化服务管理事项有关基础数据、动态信息的采集上报，办理其职责权限范围内的网格化服务管理事项。

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、个人隐私、个人信息；
- （二）利用工作之便为自己或者他人谋取不正当利益；
- （三）在工作中弄虚作假、推诿塞责；
- （四）其他违反法律法规及有关网格化服务管理规定的行为。

第九条 建立网格服务管理事务准入和退出动态调整机制，明确网格服务管理事项，实行清单管理，由县（市、区）网格化服务管理机构会同相关部门编制，经批准后向社会公示。清单之外的事项，网格员可以不予执行。

纳入清单的网格服务管理事项，相关部门应当明确专人负责业务指导，对网格员进行专题培训，给予相应的资源、经费保障。

第十条 网格员在工作中采集的基础信息应当及时录入相关信息平台或者上报相关部门。

网格员对在工作中收集的意见诉求和发现的矛盾纠纷、问题隐患等事项，应当予以协调解决，不能解决的，及时上报相关信息平台。负责相关信息平台运行的机构按照管理职责和工作流程，及时流转相关单位处置。承办单位应当在规定时限内办理，并反馈办理结果。

涉及多个单位处置的事项，由负责相关信息平台运行的机构明确牵头单位和参与单位，联动处置，及时解决。

第十一条 建立协调联动机制，由乡镇人民政府、街道办事处组织，村（居）民委员会、网格员以及小区业主代表、业主委员会、业主监督委员会、物业服务企业等多方参与，及时协商解决涉及业主利益的各类问题和矛盾纠纷。

第十二条 县（市、区）人民政府统筹保障网格化服务管理工作经费，利用现有资源，为网格员提供必要的工作条件，按照相关规定保障网格员待遇。

对在网格化服务管理工作中做出突出贡献的网格员，市、县（市、区）应当按规定给予表彰奖励。

第十三条 网格员因履行职责，造成他人合法权益受到损害的，由乡镇人民政府、街道办事处承担法律责任。乡镇人民政府、街道办事处承担责任后，可以向有故意或者重大过失的网格员追责。

网格员违反本规定第八条第二款规定的，按照相关法律法规及规定处理。

第十四条 本规定自 2024 年 3 月 1 日起施行。