

拉萨市网格化服务管理条例

(2023 年 8 月 31 日拉萨市第十二届人民代表大会常务委员会第十二次会议表决通过 2023 年 9 月 22 日西藏自治区第十二届人民代表大会常务委员会第五次会议批准)

第一条 为了规范网格化服务管理工作，完善基层社会治理机制，构建共建共治共享的社会治理格局，不断提升基层社会治理体系和治理能力现代化水平，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网格化服务管理以及相关活动。

第三条 本条例所称网格，是指在城乡社区、村以及其他特定空间区域内划分，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。

第四条 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进行监督管理。

市、县（区）、乡镇（街道）应当明确承担网格化服务管理工作的机构（以下简称网格化工作机构），负责统筹协调、组织落实本辖区网格化服务管理具体工作。

公安、民政、财政、信访、民族、宗教、教育、发展改革、司法行政、应急管理、卫生健康、生态环境、农业农村、自然资源、市场监督管理、住房和城乡建设、城市管理和综合执法、行政审批和便民服务、人力资源和社会保障等部门，按照各自职责，做好网格化服务管理工作。

第六条 市、县（区）人民政府应当按照事权和支出责任相适应的要求，将网格化服务管理经费纳入同级财政预算。

第七条 市、县（区）人民政府应当加强网格化服务管理宣传，推广先进典型和经验做法。

第八条 鼓励工会、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工作，开展各类便民、惠民服务。

第九条 村民委员会、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，组织动员村民、居民参与网格化服务管理工作。

第十条 网格分为综合网格和专属网格。

综合网格是指在城乡社区以居民小区、居民小组、楼栋院落、路街等为基本单元，在行政村以村民小组、自然村落为基本单元

划分的网格。

专属网格是指以国家机关、企业事业单位、宗教活动场所以及商务楼宇、专业市场等为基本单元划分的网格。

第十一条 网格由乡镇（街道）网格化工作机构按照人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效、功能相对齐全、边界清晰的原则划分，按照自治区编码规则统一编码，经县（区）网格化工作机构批准，报市网格化工作机构备案。

网格划定后确需调整的，按照前款规定办理。

在网格内，按照邻里守望、便于服务管理的原则划分若干联户单位。

第十二条 有关单位应当依托已划分的网格开展工作，不得另行划分网格。

第十三条 网格应当配备网格长、网格指导员、网格员。

网格长是所在网格服务管理工作的总责任人，负责组织协调网格内的服务管理事项。

网格指导员负责指导、督促、协调、参与网格化服务管理工作。

网格员是在网格中从事服务管理工作的人员，负责服务管理事项的办理、处置、反馈。网格员包括专职网格员、兼职网格员，兼职网格员配合专职网格员开展工作。

综合网格的专职网格员实行聘用制，由县（区）网格化服务管理工作主管部门会同人力资源和社会保障、财政等部门按照规

定统一招聘。

综合网格的兼职网格员可以由人大代表、政协委员、社区（村）党员、人民调解员、社会组织成员以及志愿者等人员担任。

选任配备网格长、网格指导员、网格员的具体办法，由市网格化服务管理工作主管部门制定。

第十四条 县（区）网格化工作机构应当统一专职网格员标志标识，发放工作证件，配备必要的装备设备。

第十五条 综合网格的专职网格员薪酬和绩效，参照城乡社区工作者待遇确定。

综合网格的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。

第十六条 市网格化服务管理工作主管部门应当加强网格员队伍建设，建立健全网格员教育培训、考核评价、奖惩激励等工作机制，建立专职网格员员额管理、动态补充机制，提高网格员服务管理能力。

第十七条 网格员对网格化服务管理中发现的问题或者群众反映的事项，能够当场解决的，应当及时解决；需要有关部门处理的，应当立即上报，由市、县（区）、乡镇（街道）网格化工作机构及时协调处理或者转至有关部门办理。

网格事项办理实行限时办结制度，承办部门应当在规定时限内办结服务管理事项，反馈办理结果。需要向群众反馈办理结果的，由网格员进行反馈；需要现场核实的，网格员应当在二十四

小时内进行核实。

第十八条 任何单位和个人应当对网格化服务管理工作给予协助与配合，不得阻碍网格员正常履职。

第十九条 网格长、网格指导员、网格员在网格化服务管理工作中不得有下列行为：

（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谋取利益；

（三）在工作中弄虚作假、推诿拖延；

（四）态度蛮横或者故意刁难服务管理对象；

（五）其他违法行为。

第二十条 乡镇（街道）网格化工作机构应当通过设立公示牌、发放联系卡等方式以国家通用文字和藏文公布网格名称、区域范围、网格员姓名以及联系方式、监督举报电话等信息。相关信息调整的，应当及时更新。

第二十一条 网格化服务管理工作主要包括下列事项：

（一）宣传党的路线方针政策、法律法规、党委政府决策以及居民公约、村规民约，铸牢中华民族共同体意识，弘扬社会主义核心价值观，倡导社会文明风尚；

（二）依法采集、录入、更新网格内人、地、物、事、组织等基础数据、动态信息；

（三）通过走访巡查等方式，了解收集社情民意，反映群众

诉求；

（四）排查、上报网格内各类矛盾纠纷，协助有关部门和组织做好矛盾预防和化解工作；

（五）排查走访网格内弱势群体和特殊人群，协同有关部门和组织开展心理疏导、救助和帮扶；

（六）配合有关部门做好网格内社会治安防控、公共安全隐患排查，协助开展反间谍、反分裂、反邪教等安全防范，协助开展公共卫生、自然灾害等突发事件预防处置；

（七）通过网格服务管理信息系统数据，分析研判网格内社会治理态势，为政府决策提供参考；

（八）其他服务管理事项。

第二十二条 市、县（区）网格化工作机构应当制定网格化服务管理事项清单，并向社会公布。

需要纳入网格化服务管理事项清单的事项，应当由市、县（区）有关部门向同级网格化工作机构提出申请，经网格化服务管理工作主管部门审核同意后纳入。未纳入网格化服务管理事项清单的，不得要求网格员办理或者协助办理。

需要退出网格化服务管理事项清单的事项，有关部门应当告知同级网格化工作机构。

第二十三条 对于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业务指导、提供信息技术支持，并加强工作监督。

第二十四条 市、县（区）网格化服务管理工作主管部门应当建立联席会议制度，定期召开会议，研究部署相关工作，协调处置跨部门、跨层级、跨区域的复杂疑难事项。

第二十五条 市网格化服务管理工作主管部门应当会同相关部门加强网格化服务管理数字化建设，建立全市统一、共享共用的网格化服务管理信息平台，负责平台的运营和维护。

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。

第二十六条 对从事网格化服务管理工作的人员实施滋扰、恐吓、威胁、侮辱、殴打、诬告、陷害、侵犯隐私等行为，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。

第二十七条 国家机关及其工作人员在网格化服务管理工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法给予处分。

网格员利用职务之便为自己或者他人谋取私利，或者侵犯单位、个人合法权益的，依法承担法律责任。

第二十八条 专属网格的具体管理办法，由市网格化服务管理工作主管部门制定。

第二十九条 本条例自 2023 年 11 月 1 日起施行。