

聊城市城乡网格化服务管理条例

(2023 年 8 月 10 日聊城市第十八届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2023 年 9 月 27 日经山东省第十四届人民代表大会常务委员会第五次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 网格设置和网格员
- 第三章 网格化服务管理事项处置
- 第四章 保障措施
- 第五章 附 则

第一章 总 则

第一条 为了规范城乡网格化服务管理，有效整合社会资源，提升基层社会治理效能，推进基层治理体系和治理能力现代化，构建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网格化服务

管理（以下简称“网格化服务管理”）及其相关活动。

本条例中下列用语的含义为：

（一）网格，是指在城乡社区、行政村以及其他特定空间区域内，按照边界清晰、因地制宜、便于服务管理的原则，根据编码编制规范，统一划分的基层服务管理单元。

（二）网格员，是指在网格中从事服务管理工作的人员，包括专职网格员和兼职网格员。

（三）网格化服务管理，是指市、县（市、区）、乡镇（街道）负责网格化服务管理的机构（以下简称“网格化服务管理机构”），以网格为基本服务管理单元，组织实施的基础信息采集、社情民意收集、安全隐患排查整治、矛盾纠纷排查化解、养老助残服务、社会心理服务、公共服务代办、法律法规政策宣传和信息系统数据分析等活动。

第三条 网格化服务管理坚持党委领导、政府负责、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）人民政府应当将网格化服务管理工作纳入本辖区基层治理体系。市、县（市、区）网格化服务管理机构负责组织、指导、监督、协调本辖区的网格化服务管理工作。

公安、民政、司法行政、信访、财政、市场监督管理、应急管理、消防救援、卫生健康、医疗保障、城市管理（综合行政执法）、住房城乡建设、人力资源和社会保障等部门，应当按照各自

职责做好网格化服务管理工作。

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，应当根据其职责或者章程，发挥各自优势，协同做好网格化服务管理工作。

乡镇人民政府、街道办事处负责组织实施本辖区的网格化服务管理工作。

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，动员和组织村民、居民参与网格服务。

第五条 鼓励国家机关、企业事业单位、社会组织参与网格化服务管理，开展便民、利民、惠民等志愿服务。鼓励网格内物业服务企业参与网格化服务管理工作。

市、县（市、区）网格化服务管理机构可以通过购买服务、公益创投等方式，培育引导社会组织实施网格化服务项目。

第六条 新闻媒体应当加强对网格化服务管理工作的宣传，为网格化服务管理工作营造良好社会氛围。

第二章 网格设置和网格员

第七条 网格由县（市、区）网格化服务管理机构按照有关规定，会同人民政府相关部门、单位统一划分，并可以根据工作需要适时调整。

除前款规定的网格外，其他任何部门和单位不得另行设置网

格，法律法规另有规定的除外。

第八条 网格包括综合网格和专属网格。

综合网格根据居民居住状况和居民自治需要设置。城乡社区常住人口一千人左右或者住户三百户至五百户设置一个网格，行政村可以设置一个或者多个网格。

专属网格按照对各类园区、商圈市场、企业、学校、医院、景区以及较大商务楼宇等管理的需要设置。

第九条 本市行政区域内网格的编码，由市网格化服务管理机构按照山东省统一的网格编码编制规定确定。每个网格设置一个编码，网格编码具有唯一性。

第十条 网格应当配备网格员。网格员的配备由乡镇人民政府、街道办事处按照有关规定，结合本辖区网格化服务管理的需要确定。

每个网格配备专职网格员不少于一名，但是农村社区、行政村网格暂时不具备配备专职网格员条件的，可以配备兼职网格员。

城市社区网格根据工作需要，可以另行配备兼职网格员。

第十一条 担任网格员应当具备下列条件：

（一）拥护中国共产党领导，遵守法律法规，具有良好的政治素质和道德品行；

（二）拥有中华人民共和国国籍、年满十八周岁；

（三）具有符合岗位要求的文化程度；

（四）具备履行职责的身体条件；

- (五) 具有较好的沟通协调、应急处置能力;
- (六) 热爱基层工作, 热心服务群众;
- (七) 法律法规规定的其他条件。

第十二条 专职网格员的产生, 由市网格化服务管理机构会同市人民政府人力资源和社会保障等部门制定方案。

兼职网格员的产生, 由乡镇人民政府、街道办事处确定, 优先从村民委员会或者居民委员会组成人员、人民调解员、警务助理、村民代表、居民代表、物业服务人员和志愿者等人员中选任。

网格员的日常管理由乡镇(街道)网格化服务管理机构负责。

第十三条 网格员应当履行下列职责:

(一) 依法采集、核实网格内实有人口、房屋、单位等基础数据、动态信息, 及时了解、收集社情民意;

(二) 协助有关部门为网格内居民提供养老助残、扶弱济困等便民服务;

(三) 协助有关部门排查处置网格内矛盾纠纷以及其他影响社会稳定的问题隐患;

(四) 参与做好网格内居民的社会心理服务工作;

(五) 协助走访网格内社区矫正对象、刑满释放人员、吸毒解戒人员和严重精神障碍患者等重点人群;

(六) 协助排查、上报网格内社会治安问题和公共安全隐患;

(七) 协助开展网格内一般治安事件处置、应急事件预防处置;

(八) 协助排查和制止非法宗教活动，协助开展反邪教、反传销、反电信网络诈骗等安全防范工作；

(九) 宣传宪法、法律法规和国家方针政策，宣传、参与城乡精神文明建设，弘扬社会主义核心价值观；

(十) 办理纳入网格开展的其他服务管理事项。

网格员不得实施行政许可、行政处罚、行政强制措施等依法应当由行政机关工作人员或者其他人员实施的事项。

网格员依法履行职责，任何单位和个人不得阻挠。以殴打、恐吓、威胁、侮辱、滋扰等方式阻挠网格员依法履行职责，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。

第十四条 网格员履行职责应当遵守下列规定：

(一) 遵守法律法规，贯彻落实国家方针政策；

(二) 持证上岗，文明服务，遵守网格化服务管理规章制度和工作纪律，自觉接受网格内服务对象的监督；

(三) 不得侵犯单位和个人的合法权益；

(四) 保守在履行职责时知悉的国家秘密、商业秘密和个人隐私；

(五) 不得违反职业道德、社会公德和公序良俗。

网格员履行职责违反前款规定的，给予批评教育、责令改正；造成严重后果或者重大影响的，按照规定予以辞退；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十五条 城乡社区、行政村和网格应当在辖区显著位置公示网格名称、网格管辖范围、网格员职责、网格员姓名和联系方式等信息，并及时更新。

第三章 网格化服务管理事项处置

第十六条 纳入网格化服务管理的事项实行清单制。市网格化服务管理机构应当会同人民政府相关部门、单位，按照国家和省有关规定编制网格化服务管理事项清单，并根据本市基层治理需要实行动态调整。服务管理事项清单及其动态调整情况，应当及时向社会公布。

第十七条 市、县（市、区）、乡镇（街道）网格化服务管理机构，应当加强对本辖区网格化服务管理事项的组织协调、指挥调度、联动处置、跟踪反馈和监督检查。

第十八条 网格员应当将办理网格化服务管理事项的有关情况及时上报乡镇（街道）网格化服务管理机构。

乡镇（街道）网格化服务管理机构对网格员无法自行处置的事项，属于本级职责范围的，应当及时协调解决；不属于本级职责范围或者本级无法解决的，应当及时将有关情况上报县（市、区）网格化服务管理机构。

上级网格化服务管理机构对下级机构上报需要协调解决的服务管理事项，应当及时协调、督促有关部门、单位解决。下级

网格化服务管理机构对上级机构交办的服务管理事项，应当按照上级要求及时办结，并上报办理情况和办理结果。

网格化服务管理机构将网格化服务管理事项分流到有关部门、单位办理的，有关部门、单位应当及时办理，并及时向网格化服务管理机构反馈办理进度和办理结果。

网格员和网格化服务管理机构对网格内居民反映的矛盾纠纷、安全隐患、民意诉求等，属于网格化服务管理事项的，应当及时协调办理，并及时向居民反馈办理情况和办理结果。

第十九条 网格化服务管理机构分流、交办的服务管理事项，实行限时办结制。办结时限由负责分流、交办的网格化服务管理机构，根据服务管理事项的性质、复杂疑难程度等具体情况确定。

网格化服务管理事项在办结时限内未能办结的，办理部门、单位应当向分流、交办事项的网格化服务管理机构书面说明原因。

第二十条 市网格化服务管理机构负责建设全市统一的网格化服务管理信息系统，各级网格化服务管理机构负责信息系统本层级的日常运行和维护管理。网格化服务管理信息系统应当具有信息归集、指挥调度、分流交办、考核通报和数据分析等功能，并可以按照国家 and 省有关规定，与有关部门、单位实现信息系统的互联互通。

网格员、网格化服务管理机构和办理网格化服务管理事项的有关部门、单位，应当将网格化服务管理基础信息、服务管理事

项处置等情况及时录入网格化服务管理信息系统。

各级网格化服务管理机构应当建立健全信息安全保障机制，实行信息使用管理分级准入授权制，确保信息数据安全。

第四章 保障措施

第二十一条 建立健全市、县（市、区）分级负担的网格化服务管理经费保障机制，市、县（市、区）人民政府应当将网格化服务管理经费纳入本级财政预算，保障网格化服务管理工作顺利开展。

第二十二条 市、县（市、区）人民政府应当根据经济社会发展情况和财政负担能力建立网格员待遇动态调整机制。乡镇（街道）网格化服务管理机构应当按照规定向专职网格员支付劳动报酬，保障其依法享有的各项社会保险待遇；按照规定向兼职网格员发放工作补贴，并可以根据工作需要为其办理人身意外伤害保险等商业保险。

第二十三条 网格化服务管理机构应当加强网格员队伍建设，建立健全网格员教育培训机制，提升网格员队伍职业素养和能力水平。

第二十四条 市、县（市、区）、乡镇（街道）网格化服务管理机构应当建立健全网格员考核奖惩机制、退出机制，加强对网格员工作的监督、检查和考核，发现问题督促其及时整改。对

在网格化服务管理工作中做出突出贡献的网格员，按照规定给予表扬、奖励。

第五章 附 则

第二十五条 本条例自 2023 年 11 月 1 日起施行。