

# 宁波市城乡网格化服务管理条例

(2023 年 11 月 1 日宁波市第十六届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过 2023 年 11 月 24 日浙江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 为了加强和规范城乡网格化服务管理工作，完善基层治理机制，推进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 本市行政区域内城乡网格化服务管理以及相关活动，适用本条例。

本条例所称网格，是指在城市社区、农村以及其他特定区域内，按照一定标准划分的基层治理单元。

本条例所称网格化服务管理，是指在党组织领导下，以网格为依托，综合运用各类资源，提供服务、实施管理的基层治理方式。

第三条 网格化服务管理应当坚持党委领导、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 市和区（县、市）负责网格化服务管理工作的部门或者机构（以下简称网格化主管单位），承担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、宣传引导等职责。

民政、农业农村、财政、人力资源和社会保障、公安、机构编制、信访、司法行政、应急管理、消防救援、教育、生态环境、卫生健康、综合行政执法、大数据等部门应当按照各自职责做好网格化服务管理工作。

第五条 镇（乡）人民政府、街道办事处按照职责做好本辖区内网格化服务管理工作。

村（居）民委员会协助镇（乡）人民政府、街道办事处开展网格化服务管理工作，组织村（居）民参与相关工作。

鼓励、支持村（居）民委员会将网格化服务管理相关内容纳入村规民约、居民公约。

第六条 网格分为城市社区网格、农村网格和专属网格。

城市社区网格是指以居住小区或者开放式居住区为单元，按一定户数划分的网格。

农村网格是指以行政村、自然村、村民小组或者农村集中居住区域为单元，按一定户数划分的网格。

专属网格是指以国家机关、企事业单位、各类园区、商务楼宇、商圈市场等特定管理区域为单元，按一定规模划分的网格。

第七条 区（县、市）网格化主管单位会同镇（乡）人民政府、街道办事处，根据省、市有关规定，按照因地制宜、规模适度、边界清晰、便于服务管理的原则，科学规范划分、调整网格。

网格划分、调整应当报市网格化主管单位审核。

根据工作需要，可以在网格内划分微网格。

网格、微网格划分和调整的具体办法，由市网格化主管单位另行制定。

第八条 网格应当配备网格长、专职网格员、兼职网格员和网格指导员等服务管理人员（以下统称网格服务管理人员）。

城市社区网格的网格长、专职网格员可以由社区工作者担任；农村网格的网格长、专职网格员可以由村干部担任，专职网格员也可以由镇（乡）人民政府、街道办事处按照规定统一招聘。兼职网格员可以由本村（社区）党员、村（居）民代表、小组长、楼道（栋）长、物业服务人员、志愿者等担任。网格指导员可以由负责联系村（社区）的机关干部或者国有企事业单位的管理人员等兼任。

专属网格服务管理人员的配备办法由区（县、市）网格化主管单位另行制定。

微网格应当配备微网格长，可以由兼职网格员兼任。

第九条 网格、微网格以及网格服务管理人员按照区域、类型等实行统一编码、动态调整。

第十条 网格化服务管理事项包括下列基本内容：

- （一）宣传党和国家的方针政策和法律法规；
- （二）依法采集、报送网格内人口、家庭、单位等基础信息；
- （三）了解、记录、反映社情民意、群众诉求；

(四) 排查、报送、化解、处置或者协助处置网格内各类矛盾纠纷、安全风险隐患；

(五) 及时发现、报告并协助有关单位应急处置自然灾害、公共卫生事件、群体性事件、生产安全事故等突发事件；

(六) 协助有关单位开展便民服务、志愿服务和关爱服务；

(七) 协助有关单位办理县级以上党委、政府交办的基层治理工作事项；

(八) 办理或者协助办理法律、法规规定的其他事项。

第十一条 市和区（县、市）网格化主管单位应当会同有关部门，在网格化服务管理事项范围内编制、调整网格化服务管理事项清单（以下简称清单），并向社会公布。

清单事项实行准入、退出机制，有关单位需要纳入、退出或者调整的，应当向同级网格化主管单位提出申请并经审核同意。具体办法由市网格化主管单位会同有关部门根据省有关规定另行制定。

第十二条 对纳入清单的事项，有关单位应当会同同级网格化主管单位明确职责范围，确定人员进行业务指导或者共同办理，提供信息技术支持和必要经费等保障，并接受同级网格化主管单位的工作监督。

有关单位未落实前款规定的，同级网格化主管单位应当督促其改正；未改正的，按照相关规定对该清单事项作退出处理。

第十三条 网格服务管理人员按照下列规定履行职责：

(一) 网格长负责统筹协调所属网格的网格化服务管理工作;

(二) 专职网格员负责所属网格的具体服务管理工作, 开展日常巡查走访, 发现、报送、办理或者协助办理纳入清单的事项;

(三) 兼职网格员协助网格长、专职网格员开展工作, 兼任微网格长的, 负责统筹协调所属微网格的网格化服务管理工作;

(四) 网格指导员负责指导、督促、协调、参与所属网格的网格化服务管理工作。

有关单位不得要求网格服务管理人员办理或者协助办理未纳入清单的事项。超出清单范围的事项, 网格服务管理人员可以不予办理。

第十四条 镇(乡)人民政府、街道办事处应当通过互联网政务媒体、设立公示牌、发放联系卡等方式, 公布网格名称、区域范围、监督电话和网格长、专职网格员、网格指导员姓名、联系方式、工作职责等信息。相关信息调整, 应当及时更新。

第十五条 市和区(县、市)网格化主管单位应当制定网格服务管理人员岗位职责和工作规范, 为其发放工作证件、配备标志标识。

网格服务管理人员在履行职责过程中应当佩戴标志标识, 主动出示工作证件。

网格服务管理人员不得实施下列行为:

(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牟取利益；

（三）在工作中弄虚作假、推诿塞责，故意瞒报、迟报、谎报网格事件；

（四）在工作中刁难服务管理对象；

（五）其他违反网格化服务管理规范的行为。

第十六条 单位和个人应当配合网格化服务管理工作，不得阻碍网格服务管理人员依法履职。

单位和个人有权对网格化服务管理工作及其人员提出意见建议或者投诉举报，市和区（县、市）网格化主管单位以及镇（乡）人民政府、街道办事处应当及时受理并依法依规处理。

第十七条 市和区（县、市）网格化主管单位应当会同同级大数据等部门加强基层智治综合应用建设。参与网格化服务管理工作的有关单位应当按照规定，将相关业务信息、数据资料接入基层智治综合应用，实现数据共享共用。

市和区（县、市）网格化主管单位应当定期对基层智治综合应用中的数据进行梳理、分析与研判，为基层治理工作提供参考。

市和区（县、市）网格化主管单位以及参与网格化服务管理工作的有关单位、镇（乡）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会应当加强信息安全管理，保障数据及服务管理对象信息安全。

第十八条 市和区（县、市）网格化主管单位应当建立健全

网格事件分级分类办理、联动处置、督办评价制度，完善信息收集、问题发现、任务分办、协同处置、结果反馈的全流程闭环处理机制。

网格服务管理人员发现网格事件，应当根据事件分类及时处置，并将处置结果录入基层智治综合应用；不能处置的，应当通过基层智治综合应用或者其他途径报送，由市和区（县、市）网格化主管单位、镇（乡）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会按照事件类型和管理权限，及时协调处理或者转至有关单位办理。

网格事件办理工作实行限时办结制度，承办单位应当在规定的时限内予以办理并反馈办理结果。

任何单位和个人不得迟延、隐瞒、阻止网格事件报送。

第十九条 市和区（县、市）网格化主管单位应当建立健全网格、微网格应急响应机制。发生突发事件时，网格、微网格应当及时响应，协助有关单位开展应急处置工作。

第二十条 有关单位对未纳入清单但与群众生产生活密切相关的事项，可以根据工作需要依托网格开展服务管理工作。

有关单位可以依托专属网格，为企事业单位提供安全生产经营、政策法律咨询、隐患排查等方面的服务。

第二十一条 支持工会、共产主义青年团、妇女联合会、工商业联合会、残疾人联合会等团体发挥自身优势，主动参与网格化服务管理工作。

鼓励引导机关干部、人大代表、政协委员、法律工作者、社会工作者、物业服务人员、志愿者等组成网格服务团队，为群众提供纠纷化解、法律咨询、心理援助、紧急救援等便民服务。

鼓励、支持业主委员会和物业服务企业参与网格化服务管理工作。

各级人民政府及有关部门可以通过购买服务等方式，培育引导社会组织、市场主体等参与网格化服务管理工作。

**第二十二条** 各级人民政府应当按照事权和支出责任相适应的原则，统筹保障网格化服务管理工作经费。

镇（乡）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会可以依托党群服务中心等建设网格化服务管理工作场所。

**第二十三条** 市和区（县、市）人民政府应当建立健全网格长、专职网格员的职业发展机制，纳入人才队伍建设总体规划，并建立健全薪酬报酬制度。

镇（乡）人民政府、街道办事处应当为兼职网格员履职办理人身意外伤害保险，提供必要工作保障，并可以对其从事网格化服务管理工作产生的交通、误餐等必要费用给予适当补助。

**第二十四条** 市和区（县、市）网格化主管单位以及镇（乡）人民政府、街道办事处应当建立健全分级培训机制，提升网格服务管理人员的服务管理能力。

镇（乡）人民政府、街道办事处应当建立健全网格长、专职网格员、网格指导员履行网格服务管理职责的考评机制，并将群



众满意度纳入考评内容。

市和区（县、市）人民政府应当建立网格化服务管理工作激励机制，对工作中作出突出贡献的单位和个人给予褒奖。

第二十五条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十六条 网格服务管理人员违反本条例第十五条第三款规定的，由有权机关依照相关规定予以处理。

第二十七条 违反本条例第十六条第一款规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法处罚。

第二十八条 国家机关及其工作人员在网格化服务管理工作中有下列情形之一的，由有权机关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：

- （一）迟延、隐瞒、阻止网格事件报送，情节严重的；
- （二）拖延办理或者拒不办理网格事件，情节严重的；
- （三）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第二十九条 本条例自 2024 年 4 月 1 日起施行。