

嘉兴市城乡网格化服务管理条例

(2023年10月27日嘉兴市第九届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过 2023年12月21日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第七次会议批准)

第一条 为了规范城乡网格化服务管理，推进自治、法治、德治相结合的基层社会治理体系建设，提升公共服务水平和管理效能，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以及相关活动，适用本条例。

本条例所称网格，是指在城乡社区、行政村以及其他特定区域内划分的基层社会治理单元。

本条例所称网格化服务管理，是指以党建为引领，整合各方力量，确定服务管理人员，在网格内提供服务和进行管理的活动。

第三条 市、县（市、区）应当确定网格化服务管理主管部门，负责统筹协调、指导和监督网格化服务管理工作。

教育、公安、民政、司法行政、财政、人力资源和社会保障、生态环境、建设、农业农村、卫生健康、退役军人事务、应急管理、市场监督管理、综合行政执法、消防救援等部门，按照各自

职责做好网格化服务管理工作。

第四条 镇人民政府、街道办事处负责本辖区内网格化服务管理具体工作。

村（居）民委员会协助镇人民政府、街道办事处开展网格化服务管理工作。

第五条 支持工会、共青团、妇联等人民团体发挥自身优势，协助做好网格化服务管理工作。

鼓励志愿者和志愿服务组织参与网格化服务管理工作。

第六条 市网格化服务管理主管部门应当制定网格划分和调整的具体办法，可以根据工作需要在网格内设立微网格。

镇人民政府、街道办事处根据具体办法划分和调整网格、微网格。

其他部门、单位不得在村（社区）另行划分网格、微网格，法律、法规另有规定的除外。

第七条 网格化服务管理人员一般由网格长、专职网格员、兼职网格员、网格指导员、微网格长等组成。

网格长负责并统筹协调网格内的服务管理工作。

专职网格员协助网格长做好信息收集、隐患排查、矛盾调解、走访服务、应急处置、平安宣传等工作。

兼职网格员协助网格长、专职网格员处理网格内日常事务。

网格指导员负责指导、督促、协调、参与网格化服务管理工作。

微网格长承担微网格内的相关任务。

第八条 网格化服务管理主管部门应当会同有关职能部门制定网格化服务管理事项清单，向社会公布后实施。

网格化服务管理事项实行准入和退出的动态调整机制。调整网格化服务管理事项，应当经网格化服务管理主管部门同意。

第九条 对纳入网格化服务管理事项清单的事项，相关职能部门应当提供业务指导培训，配置相应经费，并落实工作监督。

未履行业务指导培训、经费保障或者工作监督等职责的，网格化服务管理主管部门可以对相关事项作退出处理。

第十条 网格化服务管理主管部门应当建立网格事项分层分类办理机制，厘清不同层级、部门之间职责边界，完善信息收集、问题发现、事件上报、任务交办、协同处置、结果反馈等工作流程。

第十一条 网格化服务管理人员在履行职责过程中应当举止得体、语言文明，规范佩戴全市统一的工作标识。

单位和个人应当配合网格化服务管理工作，不得阻碍网格化服务管理人员依法履行职责。

第十二条 网格化服务管理人员有权拒绝实施下列事项：

- （一）超出网格化服务管理事项清单的事项；
- （二）依法应当由行政机关工作人员或者其他人员实施的行政许可、行政处罚、行政强制等事项；
- （三）其他违反法律、法规规定的事项。

第十三条 网格化服务管理人员不得有下列行为：

（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）利用工作之便谋取私利；

（三）在工作中弄虚作假、推诿塞责；

（四）态度蛮横、行为粗暴或者故意刁难服务管理对象；

（五）其他违法或者违反网格化服务管理的行为。

第十四条 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，网格化服务管理主管部门以及镇人民政府、街道办事处应当及时受理并依法依规处理。

投诉举报不实的，应当通过适当形式在一定范围内澄清事实，消除影响。

第十五条 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信息：

（一）网格名称及其区域范围；

（二）网格长、专职网格员等网格化服务管理人员的姓名和联系方式；

（三）网格化服务管理工作监督举报电话；

（四）其他应当公布的信息。

前款规定的信息调整的，应当及时更新。

第十六条 网格化服务管理主管部门应当依托一体化智能化公共数据平台，加强数字化建设，完善网格化服务管理信息平

台，加强数据归集、回流、开发、利用，为网格化服务管理工作提供数据支撑。

有关部门应当将网格化服务管理工作业务信息、数据信息与网格化服务管理信息平台对接融合，提高网格化服务管理工作效率。

第十七条 网格化服务管理主管部门应当建立数据安全管理和应急处置机制，保障数据安全。

第十八条 网格化服务管理工作经费，列入同级财政预算。

县（市、区）网格化服务管理主管部门应当为网格化服务管理人员配备必要的装备设备，提供相应的工作条件。

第十九条 专职网格员的配备调整、考核评价、激励保障等具体办法，由网格化服务管理主管部门会同财政、民政等部门制定。

专职网格员依法享有基本养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险待遇和住房公积金等其他保障待遇。

镇人民政府、街道办事处应当为专职网格员履行职责办理人身意外伤害保险。

第二十条 统一招聘的专职网格员纳入村（社区）工作者队伍管理，其薪酬参照村（社区）工作者合理确定。

对表现优秀、成绩突出的专职网格员，可以优先招录为村（社区）工作者；在招聘事业单位或者国有企业工作人员时，同等条件下可以优先考虑。

第二十一条 网格化服务管理主管部门应当会同相关职能部门开展业务培训，提升综合素质和能力，提高服务管理水平。

第二十二条 对在网格化服务管理工作中做出突出贡献的单位和个人，应当按照规定给予褒扬和奖励。

第二十三条 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规定的，从其规定。

第二十四条 违反本条例第十三条规定，网格化服务管理人员侵犯公民、法人和其他组织合法权益造成损害的，依法承担法律责任。

第二十五条 嘉兴经济技术开发区管委会、浙江乍浦经济开发区（嘉兴港区）管委会按照本条例的规定，履行本区域内网格化服务管理职责。

第二十六条 本条例自 2024 年 4 月 1 日起施行。