新乡市社会治理网格化服务管理条例（草案）

（征求意见稿）

第一条 为了加强和规范网格化服务管理，完善基层治理机制，提升基层治理效能，推进市域社会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 本市行政区域内社会治理网格化服务管理及其相关活动，适用本条例。

本条例所称网格，是指在城市社区、农村以及其他特定空间区划之内划分的基层综合服务管理单元。

本条例所称网格化服务管理，是指以网格为基本依托，坚持党建引领，整合各方面力量，配备服务管理人员，综合运用人力资源、信息技术等手段，为群众提供服务和进行管理的活动。

第三条 网格化服务管理坚持党委领导、党政统筹、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的原则，健全党组织领导的自治、法治、德治相结合的基层治理体系，完善共建共治共享的社会治理制度。

第四条 市、县（市）、区、乡镇、街道党委（党工委）领导本辖区网格化服务管理工作。

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，统筹有关部门、单位履行网格化服务管理职责，所需工作经费列入本级财政预算。

乡镇人民政府、街道办事处负责本辖区网格化服务管理工作。

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，引导和组织村（居）民参与网格化服务管理工作。鼓励和支持村（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。

第五条 市、县（市）、区网格化服务管理主管部门，负责网格化服务管理工作的统筹指导和监督管理。

市、县（市）、区、乡镇、街道应当明确承担网格化服务管理工作的机构（以下简称网格化服务管理机构），负责网格化服务管理工作的组织协调、指挥调度、联动处置、跟踪反馈、监督检查、宣传引导等工作。

公安、民政、司法行政、财政、人力资源社会保障、自然资源和规划、住房城乡建设、城市管理、交通运输、农业农村、文化和旅游、卫生健康、退役军人、应急管理、市场监管、信访、行政审批和政务信息管理、消防救援等部门（以下简称网格联动部门），应当按照各自职责共同做好网格化服务管理工作。

第六条 工会、共青团、妇联、残联等人民团体，应当发挥职能作用，协同做好网格化服务管理工作。

供水、燃气、供热、供电、通信和物业服务等单位（以下简称网格服务单位），按照各自职责做好网格内相关服务工作。

鼓励和支持网格化服务管理机构通过购买服务、公益创投等方式，培育、引导社会组织实施网格化服务项目。

鼓励和引导机关企业事业人员、人大代表、政协委员、法律工作者、社会工作者、志愿者、新就业群体等参与网格化服务管理。

第七条 县（市）、区网格化服务管理主管部门会同乡镇人民政府、街道办事处，按照规模适度、界限清晰、无缝覆盖、便于服务管理的原则，科学规范划分网格，并按照统一标准编制网格编码，可以根据工作需要适时调整。网格的划分、调整和编码变更情况应当向市网格化服务管理主管部门备案。

县（市）、区网格化服务管理主管部门应当会同有关部门对党建、政法综治、民政、城管、信访、市场监管、卫生健康、应急管理、消防安全等各类网格进行统一整合。相关部门应当依托统一网格开展工作，不再另行单独划分，法律、法规和国家、省另有规定的，从其规定。

第八条 网格包括城市社区网格、农村网格、专属网格。

城市社区网格以住宅小区、若干楼院为基本单元划分，每个网格原则上覆盖三百户至五百户；农村网格原则上以村民小组为基础划分，综合考虑地域范围、村民居住形态、村庄建设布局等因素。

规模较大、相对独立、主体明确的产业园区、商务楼宇、商圈市场、公园景区以及党政机关、学校、医院、科研院所等单位可以单独设置专属网格。专属网格的划分标准、服务管理事项和管理办法，由市网格化服务管理主管部门会同有关部门制定。

县（市）城区、乡镇中心镇区、城中村、村改社区、搬迁安置社区等特殊区域，可以结合人口分布、区域特点、管理现状等因素合理划分网格。

第九条 在网格建立党组织，发挥党组织领导作用。一个网格建立一个党支部，不具备单独组建条件的，可以成立联合党支部或者党小组。

第十条 县（市）、区网格化服务管理主管部门，应当根据辖区内经济社会发展情况、实有人口数量、社会治理工作量等实际配备网格员。

网格员是指在网格中具体从事服务管理工作的人员，包括专职网格员和兼职网格员。专职网格员承担日常巡查、信息采集、问题线索报告、应急调处、法治宣传等工作。兼职网格员协助专职网格员开展工作。一个网格至少配备一名专职网格员，根据实际需要配备一定数量的兼职网格员。

城市社区专职网格员以社区工作者为主担任。县（市）、区可以按照规定统一招聘专职网格员，符合条件的逐步纳入社区工作者管理。兼职网格员可以由网格内的党员、居民代表、退休人员、志愿者等担任。

农村专职网格员以村组干部和网格联动部门选聘在村从事公共管理和服务的人员为主担任。兼职网格员可以由网格内的党员、村民代表等担任。

网格员配备管理的具体办法，由县（市）、区网格化服务管理主管部门制定。

第十一条 乡镇人民政府、街道办事处应当在村（居）民主要活动场所或者显著位置公示网格名称、区域范围和网格员的姓名、职责、联系方式、监督电话等基本信息，并及时更新。

第十二条 网格化服务管理事项（以下简称网格事项）主要包括以下内容：

（一）基础信息采集。依法采集、登记、核实网格内的实有人口、房屋、单位和标准地址等基础数据、动态信息；

（二）社情民意收集。收集村（居）民的意见、建议，反映群众诉求；

（三）法律政策宣传。宣传劳动就业、社会保障、教育医疗、治安管理、婚姻家庭等方面的法律、法规和国家方针政策；

（四）民生事项服务。协助办理公共事务、开展公益活动、代办公共服务事项；

（五）心理疏导和危机干预。协助有关部门、组织为老弱病残、留守儿童等弱势群体和特殊人群提供心理疏导、救助和帮扶；

（六）矛盾纠纷排查化解。排查上报网格内各类矛盾纠纷隐患，协助有关部门、单位做好化解处置工作；

（七）安全隐患排查。走访巡查网格内居民和重点单位、重点场所，及时报告公共安全、卫生健康、城市管理、环境保护和消防等领域的问题隐患；

（八）社会治安防控。协助做好网格内流动人口和出租房屋服务管理等工作，指导群众落实治安防范措施；

（九）其他需要通过网格开展的服务管理事项。

第十三条 市网格化服务管理主管部门应当制定全市网格事项准入分类目录。县（市）、区网格化服务管理主管部门应当根据分类目录，会同有关部门制定网格事项清单，向社会公布后报市网格化服务管理主管部门备案。

纳入清单的网格事项确需调整的，由有关部门提出申请，交县（市）、区网格化服务管理主管部门审核，经县（市）、区党委、政府同意后方可调整，并报市网格化服务管理主管部门备案。

纳入清单的网格事项，网格联动部门应当配备专门人员处置化解，提供必要的政策咨询、教育培训、业务指导、信息支持和经费保障。

未纳入清单的事项，有关部门不得要求网格员办理或者协助办理。网格员有权拒绝网格事项清单以外的工作。

第十四条 市网格化服务管理主管部门应当建立网格事项负面清单，明确不得交由网格办理的事项。依法应当由行政机关作出的行政许可、行政处罚、行政强制以及其他与网格职责不符的事项，不得纳入网格事项清单，法律、法规另有规定的除外。

第十五条 市网格化服务管理主管部门应当会同行政审批和政务信息管理等部门，建设全市统一的网格化服务管理信息平台，完善信息归集、指挥调度、分流交办、数据分析等功能。网格化服务管理机构负责信息平台的日常运行和维护管理。

网格联动部门应当及时将网格化服务管理有关业务信息、数据资料与网格化服务管理信息平台对接融合，实现数据共享共用。

网格化服务管理机构应当加强网格化信息安全管理，严格落实信息系统安全管理责任，建立安全管理和应急处置机制，确保信息数据安全。

第十六条 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。

网格化服务管理机构应当与网格联动部门、网格服务单位建立网格事项联动处置机制，及时协调解决突发事件、重大安全隐患以及跨部门、跨层级、跨区域的复杂疑难问题。

第十七条 网格员对在工作中收集的意见建议、发现的问题隐患等事项，应当及时采集、核实、登记，并在职责范围内自行处置；不能处置的，应当通过网格化服务管理信息平台逐级上报，由网格化服务管理机构按照职责权限流转相关责任单位办理。

网格事项办理实行限时办结制度，相关责任单位应当在规定时限内办结、反馈。未能按时办结的，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。

第十八条 网格员在履职过程中不得有下列行为:

（一）泄露国家秘密、商业秘密或者个人隐私；

（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）其他违纪违法行为。

第十九条 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，为网格员提供必要的工作条件，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，可以给予兼职网格员适当补贴。

第二十条 网格化服务管理主管部门、乡镇人民政府、街道办事处应当建立网格员职业技能培训机制，对网格员进行政治、业务等培训，提高网格员发现问题、处理问题和服务群众的能力。

第二十一条 市、县（市）、区人民政府及其有关部门、新闻媒体应当加强网格化服务管理宣传，推广先进典型和经验做法，选树和培育富有特色的网格化服务管理品牌，引导社会各方主动参与网格化服务管理工作。

第二十二条 违反本条例规定，有关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，对负有责任的领导人员和直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

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。

第二十三条 违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十四条 新乡高新技术产业开发区、新乡经济技术开发区、新乡市平原城乡一体化示范区管理委员会根据新乡市人民政府授权，依照本条例做好本辖区内网格化服务管理工作。

第二十五条 本条例自 年 月 日起施行。