

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)

宁波市第十六届人民代表大会常务委员会公告 第10号

《宁波市城乡网格化服务管理条例》已报经浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议于2023年11月24日批准，现予公布，自2024年4月1日起施行。

宁波市人民代表大会常务委员会
2023年12月4日

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业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、单位等基本信息；

(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出退出处理。

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

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(居)民委员会应当加强信息安全，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、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。

宁波农商发展集团：服务三农 保障民生 积极推动志愿服务常态化

叶佳 文/摄

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步弘扬社会主义核心价值观和以“奉献、友爱、互助、进步”为主要内容的志愿精神，宁波农商发展集团下属各大市场积极投身志愿服务，一批优秀的志愿团队脱颖而出。

宁波农副产品物流中心“红秤砣”志愿服务队

“菜篮子”民生跟着“民声”走 好服务从细微处抓落实

宁波农副产品物流中心位于奉化方桥街道，占地面积约460亩，是甬城“菜篮子”保供的主平台。2022年，中心成立“红秤砣”志愿服务队，坚持用心服务，活跃在保障民生第一线。

保供一线、文旅市集、专业赛事……“红秤砣”们的身影让市民印象深刻，他们通过彰显党员本色、发挥国企担当，交出了一份温暖厚实的新时代“民生答卷”。

“菜篮子”保供主力军，用自己的好服务保供。作为“菜篮子”保供主力军，“红秤砣”志愿服务队的保供小分队从365天的常态服务到顺利运行17天的数字化“方舱”蔬菜批发市场服务，从日均稳定实现保供蔬菜4000吨以上到动态扩容10%的储备量，从单一的本

地“菜篮子”延伸到拥有进口“菜篮子”冷链服务……他们用心坚守，服务民生。

大健康产业的践行者，用自己的好服务保安全。“红秤砣”志愿服务队作为杭州第19届亚运会宁波赛区快检服务保障机构的重要组成部分，服务队派驻专门队员助力宁波赛区实现食品安全“零”事故。2023年，这些队员所在单位还顺利通过三标(QES)体系认证，为标准化、规范化落实质量管理、环境管理和职业健康安全运行加持，让“菜篮子”市场的检测水平得到了赛事级、标准级的提升。

新时代新征程的答题者，用自己的好服务保民生。2023年的仲夏夜，“红秤砣”志愿服务队积极投身到吹响全省文旅新品牌、新样板的

宁波水产品批发市场“海萤”党员先锋队、“小白鱼”青年志愿服务队

“海萤”聚星火 服务暖人心

为发挥“海萤湾党员示范岗”的引领作用，宁波水产品批发市场成立“海萤”党员先锋队和“小白鱼”青年志愿服务队，通过结合市场特色，在日常工作及开展的系列活动中，发挥党组织和党员的先锋模范作用。

聚合“海萤”力量，打造特色活动。为积极营造群众吃得安全、买得放心的消费环境，“海萤”党员先锋队、“小白鱼”青年志愿服务队开展多次“你送我检”免费检测活动，让更

多经营户和市民参与食品安全检测工作，更好地了解食品安全监管工作。活动吸引了大量居民，他们纷纷取来家里的水果、蔬菜、鱼肉、炒货。现场，志愿者不但耐心地帮居民答疑解惑，还发放食品安全宣传册。同时，志愿者还对市场内的路面卫生、电杆小广告等进行清理整治，走进交易区向商户宣传文明条例。2023年志愿服务700余人次。

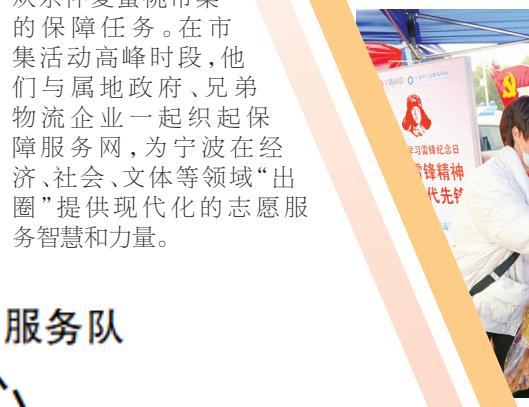
丰富宣讲形式，提升“红色温度”。杭州



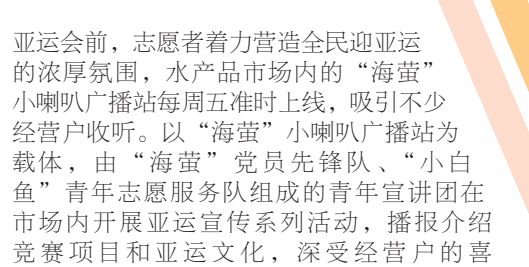
志愿者进村(社区)提供暖心服务。



志愿者为经营户进行“点单式”宣讲。



“你送我检”活动。



“红苹果”志愿服务队为周边社区居民提供免费理发服务。

宁波果品批发市场“红苹果”志愿服务队

“点单式”宣讲 “零距离”服务

宁波果品批发市场“红苹果”志愿服务队依托党群服务中心、党员志愿服务岗等阵地，推动志愿服务工作深入开展。

开展宣传引导，推动政策理论落地生根。摸清市场从业人员的“口味”，宣讲才能“对味”。“红苹果”志愿服务队以市场一线为宣传阵地，开展“点单式”宣讲。“今天的宣讲就是我向志愿者点的单，讲的内容让我对合规经营的政策有了进一步的理解。”市场一经营户说。

在一线“亮嗓”，在场区“发声”。除了经营政策、反诈宣传，“红苹果”志愿服务队还积极探索贴近实际、贴近生活的基层理论宣讲新路子，通过“红果品”小喇叭、“红果品”移动课堂，将党的创新理论送到基层一线。

延伸服务触角，践行志愿服务精神。“红苹果”志愿服务队把学雷锋活动融入日常、化作经常，连续两年将志愿服务的触角延伸至周边村(社区)。

不定期为周边村(社区)群众提供免费理发、磨刀、家电维修等便民服务，让“红马甲”成为一道亮丽的风景线。

树立环保理念，共建文明市场。为进一步增强广大从业人员文明意识，志愿者组织开展形式多样的环保主题宣传教育活动，让市场从业人员成为文明城市创建的倡导者和实践者。志愿者积极参与、认真负责，分工明确、相互协作，对市场周边环境进行了清理整

治，同时向市场从业人员宣传贯彻垃圾分类的理念与重要意义，为建设文明市场贡献力量。