

郑州市人民代表大会常务委员会办公室公告

(二〇二五)第四号

为进一步提高立法质量,深入推进科学立法、民主立法,保障人民群众有序参与立法活动,现将《郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例(草案征求意见稿)》向社会公布,欢迎社会各界和广大市民提出意见和建议,并于2025年12月28日前反馈至郑州市人民代表大会常务委员会法制工作委员会。

联系电话:0371-89890720

电子邮箱:zzrdfgw@163.com

邮寄地址:郑州市中原区中原西路233号

邮 编:450007

特此公告。

郑州市人民代表大会常务委员会办公室
2025年11月29日

目 录

第一章 总 则

第二章 网格化服务

第一节 网络建设与运行

第二节 专属网格

第三章 数智化支撑

第一节 智能体建设

第二节 数字化支撑

第四章 一体化联动

第五章 保障与监督

第六章 法律责任

第七章 附 则

第一章 总 则

第一条【立法目的】 为了规范网格化服务管理工作,构建高效能社会治理体系,推进社会治理现代化,保障和推动经济社会高质量发展,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

第二条【适用范围】 本市行政区域内高效能社会治理网格化服务管理及其监督活动,适用本条例。

本条例所称高效能社会治理网格化服务管理(以下简称“网格化服务管理”),是指在社会治理工作中,以网格为单元,整合各级各类治理资源,综合运用数字化智能化手段,将党的组织优势与数字技术优势深度融合,在网格内提供社会服务和进行社会管理的活动。

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域之内划分的基层综合服务管理单元,分为城市社区网格、农村网格、专属网格。

本条例未作规定的,适用有关法律、法规的规定。

第三条【总体要求】 网格化服务管理坚持中国共产党的领导,坚持以人民为中心,完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系,推行“党建+网格+大数据”治理模式,构建共建共治共享的社会治理格局。

第四条【基层职责】 市、县(市)、区人民政府应当将网格化服务管理纳入国民经济和社会发展规划,统筹推动社会治理与经济社会协调发展,定期研究社会治理工作中的重大事项,并将网格化服务管理所需经费纳入本级财政预算。

第五条【部门职责】 市、县(市)、区社会治理综合协调机构负责网格化服务管理工作的统筹规划、协调推进、业务指导和督促落实。

市、县(市)、区智慧城市运行管理部门负责建设党建引领网格化治理平台(以下简称“网格化平台”),打造数据驱动、人机协同、跨界融合的智能化治理新模式。

发展改革、教育、民族宗教、公安、民政、司法行政、财政、人力资源和社会保障、自然资源 and 规划、城乡建设、住房保障、城市管理、交通运输、农业农村、文化广电和旅游、卫生健康、退役军人事务、应急管理、市场监督管理、信访、行政审批和政务信息管理等,做好网格化服务管理工作。

第六条【乡镇职责】 街道办事处、乡镇人民政府负责本辖区内的网格化服务管理具体工作,履行下列职责:

- (一)负责按照标准合理划分网格;
- (二)负责网格长(员)的配备、管理、培训、考核;
- (三)执行网格事项准入标准和政策;
- (四)健全多中心合一的社会治理综合指挥机构;
- (五)落实网格化平台派发的各项工作任务;
- (六)其他应当履行的职责。

第七条【村级职责】 居(村)民委员会协助街道办事处、乡镇人民政府开展网格化服务管理工作,动员和组织居(村)民参与网格化服务管理工作。

鼓励和支持居(村)民委员会将网格化服务管理相关内容纳入居民公约、村规民约。

第八条【基层参与】 居(村)民应当遵守网格化服务管理规定,配合网格员做好网格化服务管理工作。居(村)民是党员、国家公职人员的,应当带头配合做好网格化服务管理工作。

居(村)民有权享有网格化服务管理工作提供的相關服务,有权提出意见、建议。

第九条【社会参与】 工会、共青团、妇联、残联等群团组织融入网格,协助有关部门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,按照各自职责做好网格内相关服务工作。

支持新经济组织、新社会组织、新就业群体以多种形式参与网格化服务管理工作。

鼓励国家机关、企事业单位、社会组织参与网格化服务管理工作。

第二章 网格化服务

第一节 网络建设与运行

第十条【网络设置】 街道办事处、乡镇人民政府按照规模适度、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,经县(市)、区民政部门同意后,报市民政局备案。

城市社区以一定数量居民小区、楼栋、住户等为基础单元划分网格,根据治理服务需要,城市社区网格向下延伸划分微网格。行政村以村民小组(自然村)或者一定数量住户为基础单元划分网格。

有下列情形之一的,网格应当适时调整:(一)网格所在社区(村)边界调整;(二)网格内出现人员流动重大变化;(三)其他需要调整的情形。

市智慧城市运行管理部门按照统一标准编制网格编码,绘制网格电子地图。有关部门应当依托统一网格开展工作,不再另行单独划分。国家、省另有规定的,从其规定。

第十一条【网格队伍】 网格应当配备网格长、网格员等服务管理人员。社区(村)网格长(员)由居(村)民委员会组成人员或者社区工作者、村组干部担任。

网格长对所在网格的工作负总责,统筹协调网格内有关人员和事务。网格员在网格中从事服务管理具体工作。

鼓励老干部、老战士、老专家、老教师、老模范、楼栋长、志愿者等担任微网格长,协助网格长(员)开展有关工作。

第十二条【力量下沉】 聚焦安全生产、信访稳定、民生服务、消防安全等重点领域,推动社区(村)民警、应急、消防、政法综治、司法、农业农村、城市管理、生态环境、市场监管、交通管理、金融等专业资源力量下沉网格,进行业务指导,解决实际问题。

第十三条【治理事项】 依法厘清街道办事处、乡镇人民政府和居(村)民委员会的权责边界,制定县(市)、区职能部门、街道(乡镇)在社会治理方面的权责清单,实行居(村)民委员会工作事项准入制度。

第十四条【网格事项】 社区(村)网格服务管理事项主要包括以下内容:

- (一)宣传党的路线方针政策,宣传劳动就业、社会保障、教育医疗、治安管理、婚姻家庭、消防安全等方面的法律法规,弘扬社会主义核心价值观;
- (二)依法采集、登记、核实网格内人、地、事、物、情、组织等基础数据,动态信息;
- (三)收集居(村)民的意见、建议,反映群众诉求;
- (四)走访巡查网格内居民、单位、场所,排查上报社会治安、消防安全、食品安全、电信诈骗、非法金融活动、防灾防汛、城市管理、卫生健康、环境保护等领域的问题隐患;
- (五)及时发现矛盾纠纷苗头和隐患,排查上报网格内各类矛盾纠纷和其他影响社会稳定的问题隐患,协助有关部门、单位做好化解处置工作;
- (六)协助排查走访社区矫正人员、刑满释放人员、吸毒人员和严重精神障碍患者等重点人群,协助开展网格内流动人口管理等治安防控工作,指导群众落实治安防范措施;
- (七)协助办理公共事务、开展公益活动、代办公共服务事项,协助做好特殊人群的走访服务、关心关爱、帮扶救助等工作;
- (八)对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件,及时发现报告,同时启动网格应急响应机制,协助有关部门开展处置工作;
- (九)其他需要通过网格开展的服务管理事项。

第十五条【事项管理】 网格服务管理事项实行清单化管理。市社会工作主管部门应当会同有关部门制定网格服务管理事项清单,建立准入和退出动态调整机制。

纳入清单的网格化服务管理协助事项,网

郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例

(草案征求意见稿)

公共安全、城市管理、市场监管、生态环境等领域,探索区域智能体建设,提升跨部门、跨层级协同指挥和综合治理能力。

围绕社区党的建设、安全稳定、民生服务、综合治理、环境整治等领域,加强智能设施建设和数据归集应用,探索社区智能体建设,提高社区精准化服务、精细化治理水平。

第二十八条【人工智能应用】 市、县(市)、区人民政府及其相关部门应当加强人工智能在安全生产监管、防灾减灾救灾、公共安全预警、社会治安管理等社会治理方面的应用,推动视联、物联、数联、智联融合创新赋能,提升监测预警、监管执法、指挥决策、现场救援、社会动员等工作水平。

运用人工智能等技术推动城市燃气、供水、排水、供热、桥梁、隧道、综合管廊等基础设施数字化改造和智能化管理。

深化数据赋能网格管理、社区治理、志愿服务和矛盾纠纷等数字化应用,提升社情民意实时感知与精准服务水平。

第二节 数字化支撑

第二十九条【共性支撑】 统筹推进算法、模型等数字资源一体集成部署,打造线上线下联动、服务管理协同的城市共性支撑平台,构建开放兼容、共性赋能、安全可靠的综合性基础环境,加快人工智能技术与网格化服务管理深度融合。

第三十条【数据管理】 市智慧城市运行管理部门统筹建设“人、地、事、物、情、组织”六要素数据库,负责规范数据分类分级、归集共享与监督管理等工作。推动数据安全合规向基层回流,形成基层数据沉淀、共享的应用服务体系,切实为基层减负增效。

市人民政府相关部门结合社会治理职能,负责全量合规归集六要素数据,不得重复采集基层数据。

市、县(市)、区人民政府及其相关部门按照数据分类分级、精准授权、合规使用的原则,结合应用场景,依法依规赋能社会治理。

第三十一条【网云建设】 市智慧城市运行管理部门应当统筹推动党建网、政务网、视联网、物联网的融合与资源共享。完善市、县、乡、村四级政务网,支撑跨部门、跨层级互联互通、信息共享和业务协同。统一规划建设全域可视视联体系、全域物联感知体系。已建视联、物联设备应当统一接入市级平台,新建视联、物联设备应当依托市级平台开展规划建设,不得单独建设。

打造集约共享、安全可靠的政务云,实现各类政务应用快速部署、灵活扩展、稳定运行和数据安全存储。

第三十二条【数据资源开发利用】 完善公共数据开发利用、开放共享机制,统筹公共数据与企业数据、个人数据的融合开发,形成适配网格化服务管理需求的数据产品与服务,动态优化数据协同利用机制。

第三十三条【数据安全】 市智慧城市运行管理部门应当将信息安全体系与网格化平台同步规划、同步建设,建立分级授权、分类管理、分事使用、单向透视的数据安全管理制,采取技术措施和其他必要措施,防范攻击致瘫、内容篡改、数据窃取等风险。

第三十四条【网络防护】 完善安全防护体系,建立健全网信、保密、公安等部门参与的安全会商机制。制定应急处置预案,定期开展攻防演练、渗透测试、网络安全等级测评和密码应用安全性评估等工作。

第四章 一体化联动

第三十五条【政策一体化】 市、县(市)、区人民政府及其相关部门在制定社会治理领域的规范性文件时,应当将网格化服务管理要求纳入统筹考量。依托网格开展的工作,政策制定须经网格化服务管理部门协同性审查,明确网格事项清单和数据共享规则,确保政策内容与网格化服务管理要求协调统一。

第三十六条【指挥一体化】 建立健全日常、重要节假日、重大任务、应急等四种模态的城市运行预案体系。

市智慧城市运行管理部门应当构建纵向贯通市、县、乡、村,横向联通市直、区直各部门及重点区域、重点点位专属网格的扁平化指挥调度体系。依托网格化平台,集成视频监控、语音通联、融合通讯等功能,实现调度敏捷响应、处置协同高效。

第三十七条【业务融合一体化】 市、县(市)、区人民政府相关部门应当聚焦乡村、城市社区、教育医疗、民族宗教事务、网络空间、安全稳定、群众身边不正之风和腐败问题等社会治理重点领域重点事项,通过组织、队伍、业务、数据、信息化系统与网格化平台深度融合,实现社会治理工作的数字化转型,提高服务管理效能。

第三十八条【事项归集一体化】 网格化平台应当全面归集下列网格化服务管理事项信息:

- (一)网格员巡查走访发现的矛盾纠纷、安全隐患、民意诉求、意见建议;
- (二)群众通过各类政务服务热线、手机应

用软件、微信小程序、媒体平台、各类群众服务窗口等渠道反映的社会治理事项;

(三)公安、城市管理、市场监管、网信等部门在履职中发现的需网格协同处置的事项;

(四)上级交办、跨区域移送的社会治理事项;

(五)企业事业单位、社会组织在专属网格内发现的安全生产、经营隐患等事项;

(六)其他与群众生产生活密切相关的共治事项。

第三十九条【事项处置一体化】 网格化平台归集的社会治理事项形成的工单,统一按照“受理核实、分流交办、协同处置、结果反馈、核查评价”的流程实行闭环管理。

对属于部门职责的工单,落实“街乡吹哨、部门报到”机制;对涉及多部门的工单,通过网格化平台线上会商或者由同级智慧城市运行管理机构线下召开联席会议,明确牵头部门、协同部门,联动处置。

网格化平台运行流转工单实行限时办结制度。对工单办理进度实时跟踪,对即将超时的工单自动提醒,对已超时的工单启动预警。

对网格化服务管理人员依法履职的行为,单位和个人应当予以配合,不得阻挠、干预事项的正常上报与处置。

第四十条【督查督办一体化】 依托网格化平台,构建“批、办、督、评”一体化智慧化督查督办机制,推动干部作风改进、效能提升。

上级智慧城市运行管理机构应当对下级机构及责任部门的超时工单进行督办,督办情况纳入年度考核。对存在超出规定时限未办结、虚假办结等情形的工单,实时推送纪检监察机关监督,推动事件办理质效提升。

第五章 保障与监督

第四十一条【资金保障】 市、县(市)、区人民政府及财政部门应当按照事权与支出责任相适应的要求,统筹整合网格化服务管理工作经费,保障网格化服务管理工作顺利开展。

鼓励和引导社会资金有序参与网格化服务管理。

第四十二条【人才培养】 市、县(市)、区社会治理综合协调机构应当建立健全网格化服务管理人员培训机制,常态化开展专业技能和业务培训,提高网格化服务管理能力和水平。

第四十三条【队伍激励】 对在网格化服务管理工作中成绩突出的组织和个人,按照国家 and 省有关规定,予以表彰、奖励。

市、县(市)、区人民政府可以制定相应奖励补助办法,对收集上报重要情况、消除重大风险的网格化服务管理人员给予奖励,对参与重大活动安保维稳或者突发事件处理的网格化服务管理人员发放工作补助。

第四十四条【宣传推广】 市、县(市)、区人民政府及其相关部门、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,提高网员的认同度,营造全社会共同关心、支持和参与社会治理的良好氛围。

第四十五条【人大监督】 市、县(市)、区人民政府应当定期向人大常委会报告专项工作报告、开展执法检查、组织代表视察调研等方式,加强对网格化服务管理工作的监督,推动治理机制完善和重大问题解决。

第四十六条【专门监督】 监察委员会、人民法院、人民检察院在履行职责中发现单位履行网格化服务管理职责存在突出问题的,应当依法提出监察建议、司法建议、检察建议等,督促相关单位整改落实。

第四十七条【容错机制】 支持在社会治理创新中建立容错机制。对改革创新、先行先试未取得预期效果但符合程序规定、勤勉尽责、未谋取私利的,可以免除责任。

第六章 法律责任

第四十八条【转致条款】 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。

第四十九条【部门及工作人员法律责任】 有关国家机关及其工作人员在网格化服务及相关监督管理工作中有滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等行为的,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。

第五十条【责任追究】 网格化服务管理人员违反本条例第十九条规定,构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;造成损害的,依法承担民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五十一条【侵权责任追究】 任何单位或者个人对网格员及其近亲属实施骚扰、恐吓、威胁、侮辱、殴打、诬告、陷害、侵犯隐私等行为,构成违反治安管理行为的,依法给予治安管理处罚;造成损害的,依法承担民事责任;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第五十二条【施行日期】 本条例自X年X月X日起施行。