

# 郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例

(2026年2月27日郑州市第十六届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过 2026年4月1日河南省第十四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议批准)

## 目录

- 第一章 总则
- 第二章 网格化服务
- 第三章 数智化支撑
- 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** 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,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** 本条例所称网格,是指在本市行政区域内,按照有关规定划分的基层综合服务管理单元,分为城市社区网格、农村网格和专属网格。

**第三条** 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** 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** 县(市)、区应当组织街道办事处、乡镇人民政府开展网格化服务管理工作。

(一)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服务机制;  
(五)落实网格化平台依法派发的各项工作任务。

**第六条** 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。

市智慧城市管理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),研究并提升网格化服务管理工作的智能化、智慧化水平。

发展改革、教育、民族宗教、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、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、市场监管、信访、网信、行政审批政务信息管理、消防救援等部门和机构(以下统称网格联动部门),以及监察委员会、人民法院、人民检察院应当按照各自职责,做好网格化服务管理相关工作。

**第七条** 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。

鼓励和扶持居(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** 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)民有权对网格化服务管理工作提出意见、建议。

**第九条** 工会、共青团、妇联、科协、残联等群团组织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。

鼓励和引导国家机关人员、企事业单位人员、人大代表、政协委员、法律工作者、社会工作者等参与网格化服务管理工作。

**第十条** 对在网格化服务管理工作中成绩突出的组织和个人,按照国家和省有关规定给予表彰、奖励。

### 第二章 网格化服务

**第十一条** 网格划分工作,应当遵循规模适度、界限清晰、无缝覆盖、便于服务管理的原则。

城市社区以一定数量居民小区、楼栋、住户等为基本单元划分网格。

农村原则上以村民小组(自然村)或者一定数量住户为基本单元划分网格,综合考虑地域范围、村民居住形态、村庄建设布局等因素。

在人员流动大、经济活跃度高、风险隐患多的产业园区、商务楼宇、商圈市场、交通枢纽、公园景区等区域以及学校、医院等单位合理设置专属网格,一般实行属地和职能部门双重管理。

城市社区网格和专属网格根据治理服务需要,可以向下延伸。

有关部门应当依法统一网格开展工作,不再另行划分网格。国家、省另有规定的,从其规定。

**第十二条** 网格应当配备网格长、网格员等服务管理人员。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。

城市社区网格的网格长(员)一般由社区工作者担任。

农村网格的网格长(员)一般由村党组织成员、村民委员会成员、村民小组组长担任。

专属网格的网格长一般由街道(乡镇)选派,负责统筹专属网格及周边协同治理。跨区域、跨管理主体专属网格的网格长,由其共同上级党组织按照程序确定。网格员由负有监管或者治理责任的职能部门下沉人员、街道(乡镇)及社区(村)工作人员、专属网格内企事业单位人员担任。

鼓励老干部、老教师、老模范和楼栋长、志愿者等参与网格化服务管理,协助网格长(员)开展有关工作。

**第十三条** 市、县(市)、区有关部门和单位应当聚焦安全生产、消防安全、信访稳定、民生服务等重点领域,推动人员、资源、服务、管理下沉网格,加强业务指导,解决实际问题。

**第十四条** 实行社区(村)工作事项准入制度。网格服务管理事项限于社区(村)工作事项范围,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、食品安全、房

## 郑州市人民代表大会常务委员会公告

(十六届)第三十六号

《郑州市高效能社会治理网格化服务管理条例》已经郑州市第十六届人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2026年2月27日审议通过,河南省第十四届人民代表大会常务委员会第二十三次会议于2026年4月1日审查批准,现予公布,自2026年6月1日起施行。

特此公告。

郑州市人民代表大会常务委员会  
2026年4月12日

屋使用安全等方面的法律法规,弘扬社会主义核心价值观;

(二)依法采集网格内人、地、物、事、组织等基本治安要素的信息;

(三)收集居(村)民的意见、建议,反映群众诉求;

(四)按照规定协助排查社会治安、安全生产、消防安全、食品安全、电信网络诈骗、非法金融活动、防灾减灾、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、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、单位做好防范化解和处置工作;

(六)协助做好社区矫正对象、刑满释放人员帮教工作,协助维护社会治安,组织群众参与群防群治;

(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,协助有关部门做好应急处置工作;

(九)其他需要通过网格开展的服务管理事项。

**第十五条** 网格服务管理事项实行清单化管理。市社会治理综合协调机构应当会同有关部门制定网格服务管理事项清单,明确主责事项和协助事项,建立动态调整机制。

纳入清单的协助事项,网格联动部门应当配备专门人员进行业务指导,提供信息技术等支持,并加强工作监督。网格联动部门履行职责不到位的,由同级社会治理综合协调机构督促落实。

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服务管理事项清单以外的工作,并可以向社会治理综合协调机构投诉举报。

**第十六条** 市社会治理综合协调机构应当建立社区(村)网格服务管理事项负面清单,明确不得交由社区(村)网格办理的事项。

**第十七条** 专属网格服务管理应当结合治理需求,围绕社会治安、消防安全、交通秩序、防灾减灾、市场主体服务、流动人口服务管理等方面,分类梳理巡查事项清单、部门履职清单、主体责任清单和协助清单。

网格联动部门应当安排专门人员落实履职清单,加强工作监督。

**第十八条** 网格长(员)对网格化服务管理中发现的问题或者群众反映的事项,能够解决的,应当及时解决;不能解决的,应当立即上报网格化平台,由相关部门和单位按照运转流程和管理规范及时协调处理。

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、干预问题或者事项的正常上报与处置。

**第十九条** 本市在社区(村)网格全面建立“小院议事厅”等议事协商机制,发挥基层党组织领导作用,定期组织协商解决涉及群众切身利益的实际困难,开展矛盾纠纷预防化解工作,有效防范基层各类风险隐患。

**第二十条** 网格长(员)和其他参与网格化服务管理的工作人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、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,瞒报、迟报、谎报网格事件;

(四)态度蛮横、行为粗暴或者故意刁难服务对象;

(五)其他违反网格化服务管理规定的行为。

**第二十一条** 街道办事处、乡镇人民政府应当在居(村)民主要活动场所或者显著位置公布网格名称、区域范围和网格长(员)的姓名、联系方式等信息。信息调整的,应当及时更新。

### 第三章 数智化支撑

**第二十二条** 本市以算力、数据、算法等为基础,统筹建设由智能中枢、数字驾驶舱和应用场景等要素组成的数智化支撑体系,推动数字技术与网格化服务管理深度融合,构建线上线下联动、服务管理协同的网格化治理新模式,提升社会治理效能。

**第二十三条** 市智慧城市管理运行管理部门应当统筹推动政务、视频、物联、数据等显著位置公布网格名称、区域范围和网格长(员)的姓名、联系方式等信息。信息调整的,应当及时更新。

市智慧城市管理运行管理部门应当依托网格化平台,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,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。

**第二十四条** 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、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事项。

**第二十五条** 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。

涉及矛盾纠纷的工单,应当引导进行人民调解、行政调解和行业专业性调解联动化解;调解未达成的,引导通

过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等相应法律程序解决,推动矛盾纠纷多元实质性化解。

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。

**第二十六条** 市智慧城市管理运行管理部门应当依法统筹归集与社会治理相关的各类数据,加强数据回流、开发、利用,为网格化服务管理工作提供数据支撑。

市、县(市)、区人民政府及其相关部门应当在职责范围内依法采集有关数据,保障数据采集对象的知情权、选择权,履行数据安全保护义务,不得损害国家安全、公共利益或者公民、法人和其他组织合法权益;保障共享数据质量,实现动态维护,确保数据合法性、有效性、准确性和时效性。能够通过网格化平台共享利用的数据,不得向基层重复采集。

**第二十七条** 市、县(市)、区人民政府及其相关部门应当加强对共享数据的开发利用,推动各部门结合网格化管理模式重塑业务流程,实现公共管理和服务直达网格,赋能网格长(员)开展民生服务、风险预警、矛盾纠纷预防化解等工作。

**第二十八条** 市智慧城市管理运行管理部门应当会同网信、公安、国家安全、保密等部门建立数据安全保障体系,制定安全审查制度和应急预案,加强安全监测预警、应急处置和灾难恢复能力。

数据使用单位应当依照法律、法规的规定,建立健全数据安全管理制度,落实主体责任,确保数据安全。

### 第四章 一体化联动

**第二十九条** 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,其政策制定应当经同级社会治理综合协调机构协同性审查,确保政策内容与网格化服务管理要求协调统一。

**第三十条** 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。

市智慧城市管理运行管理部门应当依托网格化平台,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,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。

**第三十一条** 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、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事项。

**第三十二条** 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。

涉及矛盾纠纷的工单,应当引导进行人民调解、行政调解和行业专业性调解联动化解;调解未达成的,引导通

过行政裁决、行政复议、仲裁、诉讼等相应法律程序解决,推动矛盾纠纷多元实质性化解。

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。

**第三十三条** 依托网格化平台,构建一体化智慧化督查督办机制。上级智慧城市管理运行管理机构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、办理质量不符合要求等情形的工单,经督办仍未处置的,及时推送纪检监察机关监督,推动事件办理质效提升。

**第三十四条** 建立网格长评价机制,由网格长对网格内职能部门主动履职、业务指导、问题处置等情况实施评价,评价结果作为对职能部门考核的重要参考依据。

### 第五章 保障与监督

**第三十五条** 市、县(市)、区人民政府及其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。

**第三十六条** 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,统筹相关部门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。

**第三十七条** 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,营造全社会共同关心、支持和参与社会治理的良好氛围。

**第三十八条** 市、县(市)、区人民政府常务委员会通过听取专项工作报告、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。

**第三十九条** 建立网格化服务管理创新容错机制。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,可以免除相关责任。

### 第六章 法律责任

**第四十条** 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。

**第四十一条** 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。

**第四十二条** 网格长(员)和其他参与网格化服务管理人员违反本条例第二十条规定,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。

**第四十三条** 任何单位或者个人对网格长(员)和其他参与网格化服务管理人员实施滋扰、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

**第四十四条** 本条例自2026年6月1日起施行。

用团结协作  
弘扬我们的时代主旋律



咱们工人力量