

城市网格化综合管理业务培训资料

长宁区城市网格化综合管理中心
2016年4月

目 录

一、市级相关文件

1. 上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见
沪府办(2012)85号 01-06
2. 上海市人民政府办公厅关于印发《上海市“12345”市民服务热线办理试
行办法》的通知 沪府办(2012)95号 07-13
3. 关于进一步加强12345市民服务热线督办工作的实施意见 14-17
4. “12345”市民服务热线工作绩效考核办法 18-23
5. 上海城市网格化综合管理评价方案 24-28

二、市民热线业务操作要点 29-40

三、网格化管理业务要点

1. 网格化拓展项目 41-43
2. 消火栓问题发现和处置情况的说明 44
3. 长宁区环境空气质量重污染发现处置流程 45-46
4. 停车诱导系统网格化立案、结案标准及操作流程 47-48
5. 春节期间部、事件问题上报范围 49-52
6. 网格化管理市级督察案件办理的意见 53-54
7. 沿街面“六无”工程纳入网格化与门责任制监管的管理办法 55-57
8. 平台信息员工作流程 58-59

四、长宁“962347”二维码 60

上海市人民政府关于做好“12345” 市民服务热线工作的意见

沪府〔2012〕85号

各区、县人民政府，市政府有关委、办、局：

为更好地服务广大市民，进一步提升社会管理能力和水平，根据今年市政府重点工作安排，本市在2012年将建成并开通上海市“12345”市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）。现就做好市民服务热线工作提出以下意见：

一、充分认识设立市民服务热线的重要意义

开通全市一号对外的市民服务热线，有助于科学整合并利用各类行政资源，最大限度地方便市民咨询、投诉和反映问题；有助于及时解决市民诉求，推动政府职能和作风转变，提高政府办事效率；有助于广泛倾听民意、了解民情、集中民智，推动科学民主决策。各区县、各部门要从落实科学发展观、创新社会管理和关注民生的高度，充分认识到市民服务热线是建设服务政府的重要载体和平台，是服务市民的主要渠道和抓手，加强领导，落实措施，完善机制，推动形成快捷、畅通、高效的市民热线服务体系。

二、明确市民服务热线的目标任务

市民服务热线作为本市非紧急类政务服务热线，要坚持“以人为本”，不断优化服务、提升水平，及时回应市民诉求，维护群众权益，努力打造一条具有上海特色、代表上海形象的政务服务热线，为本市加快推进“四个率先”、加快

建设“四个中心”营造和谐良好的社会环境。

市民服务热线主要工作为：解答市民提出的各类政策和公共信息咨询；受理和办理市民提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求；受理和办理市民生产生活中遇到的非紧急类求助；受理市民对本市经济发展、社会管理和城市建设等各方面的意见建议；协调处理市民反映的重大和涉及多个部门的问题；及时向市政府报告重要社情民意。

三、形成市民服务热线工作体系

市民服务热线工作体系由市民服务热线领导小组、市民服务热线管理办公室、市民服务热线承办单位，以及市民服务热线呼叫中心组成。

（一）市政府已成立由常务副市长杨雄任组长的市民服务热线领导小组，负责统筹市民服务热线建设和运行，推动形成全市统一协调、互联互通的市民服务热线工作网络。市民服务热线管理办公室承担市民服务热线领导小组办公室职责，认真落实领导小组各项决策部署。

（二）市民服务热线管理办公室的主要职责是：负责市民服务热线日常管理；指导、协调、监督和考核各承办单位有关业务工作；制订市民服务热线工作规范、服务标准、业务流程和考核办法等；开发标准化业务平台，确保基本业务流转顺畅、信息共享、数据对接；开发维护知识库，为直接解答市民政策和公共信息咨询提供支撑；协调与市民服务热线服务外包方中国电信上海分公司的各项工作。

（三）各区县政府、市政府各部门以及提供公共服务的企事业等相关单位均为市民服务热线承办单位，要明确一个具有综合协调职能的机构代表本地区、本部门具体承办市民服务热线工作。其主要职责是：接收、办理市民服务热线转交办事项；及时向市民服务热线管理办公室反馈转交办事项办理结果；制定本地区、本部门市民服务热线工作制度；负责提供并更新维护涉及本地区、本部门的市民服务热线知识库信息。

（四）市民服务热线呼叫中心为市民服务热线一级工作平台，目前设 200 座席，负责市民电话的接听、记录、解答、受理、转交办和回访等。

四、确立市民服务热线工作原则和办理流程

市民服务热线遵循“条块结合、以条为主、区县托底”的原则，整合资源、协调联动，快速响应解答市民咨询类问题，及时有效解决市民投诉请求。

（一）集中受理。实行“12345”一个号码对外，全年全天 24 小时开通，受理市民通过电话、传真等渠道反映的问题，由市民服务热线工作人员对受理事项登录保存后进行办理。

（二）分类处置。对市民提出的政策和公共信息咨询类问题，凡能解答的，依托市民服务热线知识库，按照法规政策直接答复；不能直接解答的，以及非紧急类投诉请求、意见建议，根据职责分工，通过网络转办、电话转接或三方通

话等方式，转交相关区县、部门答复办理。

（三）限时办理。各承办单位要及时接收、按时办理市民服务热线转交办的事项，在规定时间内将办理结果反馈来电市民，并回复市民服务热线。

（四）协调督办。市民服务热线管理办公室负责对市民服务热线转办事项的跟踪督办，督促承办单位按照规定时限办结并报告办理结果。对责任不清、涉及多个部门的问题，组织相关部门和单位协调办理。对热点难点问题，报市领导批办。

（五）反馈回访。对办理完毕的投诉请求事项，市民服务热线视情回访来电市民。将领导批示件和重要问题办理情况，报有关领导。

五、扎实推进市民服务热线工作

（一）落实市民服务热线工作组织保障。各区县、各部门要把市民服务热线工作作为关注民生、促进社会和谐的大事，切实加强统筹协调和组织领导。各区县、各部门主要负责同志是本地区、本部门市民服务热线工作的第一责任人，对该项工作负总责。要迅速成立本地区、本部门市民服务热线工作领导小组，并明确一名分管领导具体负责。分管负责同志要把市民服务热线工作列为日常工作重要内容，全力推进。

（二）建立完善市民服务热线承办机构。各区县、各部门要依靠自身优势，充分整合现有资源，指定或组建一个机

构，具体承办市民服务热线工作，并挂牌成立本地区、本部门市民服务热线工作管理办公室。承办机构在功能上要满足市民服务热线工作需要，在业务上要与市级平台无缝衔接。各区县、各部门要明确本地区、本部门市民服务热线工作体系，主动与市民服务热线管理办公室对接工作平台、工作流程、工作制度，在全市形成“横向到边、纵向到底、运行顺畅、职能完善”的工作网络，并根据“方便使用、准确权威”的要求，及时报送、更新、维护知识库信息。

（三）加强市民服务热线工作队伍建设。各区县、各部门要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的干部，具体负责市民服务热线承办部门工作。要配备一定数量的工作能力强、有事业心和责任心的专职人员，负责知识库信息更新维护工作，并根据市民服务热线服务拓展情况，不断充实工作力量。市民服务热线管理办公室和各区县、各部门要加强业务培训，不断提高市民服务热线工作人员办理各类事项的能力。

（四）建立健全市民服务热线工作制度。市民服务热线管理办公室要建立健全市民服务热线事项受理、处置和办理等工作制度，提高工作效率。要建立健全协调督办制度，对涉及多个部门、应当解决或者有条件解决的复杂问题，由市民服务热线管理办公室会同有关部门确定牵头单位，限时研究解决；对职能部门难以解决的问题，按照分级分责办理的原则，逐级提交市领导协调。要建立健全监督考核制度，对

市民服务热线呼叫中心以及各承办单位日常办理工作进行实时监督，每年会同监察部门对各承办单位工作情况进行量化考核，并将考核结果纳入部门年度绩效考评范围。各区县、各部门也要建立健全相应市民服务热线工作各项制度，加强对市民服务热线转交办事事项办理质量、办理效率等方面的监督和考核。

（五）搞好市民服务热线工作的宣传引导和社会监督。
要结合市民服务热线工作推进情况，通过电视、广播、网络、微博等媒体进行宣传，让市民充分了解市民服务热线的功能定位、服务范围、服务内容、服务程序，引导市民有序参与主动接受市民监督，不断提升市民服务热线的工作质量和办事效率。

2012 年 8 月 20 日

上海市人民政府办公厅 2012 年 8 月 21 日印发

上海市人民政府办公厅关于印发《上海市“12345”市民服务热线办理试行办法》的通知

沪府办〔2012〕95号

各区、县人民政府，市政府有关委、办、局，各有关单位：

《上海市“12345”市民服务热线办理试行办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

2012年9月25日

上海市“12345”市民服务热线办理试行办法

为确保上海市“12345”市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）办理规范、运转有序、监管有力，根据《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》，制定本试行办法。

一、工作定位

市民服务热线是代表政府受理并办理市民通过“12345”专线电话，对政府社会管理和公共服务提出咨询、求助、投诉和建议的非紧急类政务热线。市民热线管理办公室负责市民服务热线日常管理工作，并对承办单位业务工作进行指导、协调、监督和考核。各区县政府、市政府各部门以及提

供公共服务的相关企事业单位均为市民服务热线承办单位，按照规定办理市民通过热线提出的各类事项。

二、受理范围

市民服务热线主要受理并办理市民提出的事项包括：各类政策和公共信息咨询；生产生活中遇到的非紧急类求助；涉及政府公共管理和公共服务的投诉；对本市公共管理、公共服务和经济社会发展的意见建议。

不属于市民服务热线受理范围的事项为：涉及市民人身、财产安全，应通过 110、120 等紧急渠道求助的事项；涉及军队、武警管辖的事项；已进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序的事项；其他不宜受理的事项。

三、办理流程

市民服务热线办理流程，包括受理、处置、办理、督办、回访五个环节。

（一）受理

市民服务热线“7×24 小时”全时接听市民来电，登记来电内容。对不属于市民服务热线受理范围的事项，及时告知来电市民不予受理，并说明原因或指引其他处理途径。

（二）处置

市民服务热线对属于市民服务热线受理范围的事项，登记后形成电子工单，根据来电事项性质、内容、涉及领域、涉及部门等，进行分类处置。

1. 直接解答。对能解答的政策和公共信息咨询，市民服务热线直接解答。

2. 派发工单。对不能直接解答的政策和公共信息咨询类问题，非紧急类求助、投诉、建议等事项，根据职责分工，按照“条块结合、以条为主、区县托底”的原则，通过网络转办、电话转接或三方通话等方式转送办理。一般事项工单在来电接听登记后的2小时内，派发相关承办部门。对暂未联通市民服务热线信息系统的承办部门，在来电接听登记后的1日内，通过传真或机要信方式派发出工单。密切关系民生的专业热线应根据市民服务热线管理办公室要求，预留一定座席，专门接听市民服务热线转接电话。

3. 应急联动。对市民来电反映的突发性公共事件、社会安全隐患，以及涉及个人人身、财产安全的紧急求助，应视情即时通过电话，转接市应急联动中心，并将工单派发至有关职能部门及地区处理，同时报市政府应急办。

（三）办理

承办部门收到工单后（电子工单和传真以呼叫中心派发时间为收到时间，机要信以签收时间为收到时间），应认真及时办理市民来电事项。

1. 先行联系。承办部门收到工单后的1个工作日内，应先行联系来电市民，进一步了解诉求，告知办理程序及期限。

2. 限时办理。对能及时办理的事项，承办部门应在1个

工作日内办理并回复来电市民（此类事项不需先行联系）；对复杂事项，承办部门应在 5 个工作日内办理并回复来电市民；对疑难事项，承办部门应在 15 个工作日内办理并回复来电市民。因客观条件限制或其他原因无法解决的事项，应向来电市民做好解释。承办部门原有规定办理期限严于本办法的，以原有办理期限为准。法律法规对相关事项办理期限有规定的，以法律法规为准。来电市民要求出具书面办理意见的，承办部门应出具书面办理意见。

3. 审核退单。承办部门认为工单所涉事项不属于本单位职责范围的，报经本单位市民服务热线工作负责人审核同意后，在收到后 1 个工作日内（特别复杂的事项为 2 个工作日内），将工单退回市民服务热线管理办公室，并说明退单理由。市民服务热线管理办公室经过审核，同意退单的，根据职责分工，重新派发工单；不同意退单的，仍将工单派回原承办部门，并不允许再退单。对来电事项登记不够详细的工单，由承办部门向市民进一步了解情况，不得以此为由退单。

（四）督办

市民服务热线管理办公室本着“高效、权威”的原则，对工单办理情况进行实时监督，视情采取电话督办、网上督办、书面督办、现场督办和联席会议等不同方式，督促承办部门按照规定办理。对责任不清、涉及多个部门的问题，组织相关部门协调办理。对热点难点问题，形成专报呈市领导

批办。重点督办事项如下：

1. 市领导批示事项。由市政府督查室牵头督办，市民服务热线管理办公室配合。

2. 逾期未办结事项。由市民服务热线管理办公室督办，承办部门应书面说明理由，并在限定时间内办结。

3. 办理结果不实或办理程序存在瑕疵的事项。由市民服务热线管理办公室督办，承办部门应在规定时间内，整改并重新上报办理结果。

（五）回访

事项办理完毕后，承办部门应在2个工作日内，将办理结果报市民服务热线管理办公室。对办理完毕的事项，市民服务热线管理办公室每月按照一定比例，回访来电市民，了解办理情况；对列入督办的事项，件件回访来电市民。回访中发现承办部门办理不到位的，视情发起督办。回访情况列入市民服务热线工作考核范围。

四、知识库建设

市民服务热线知识库是直接解答市民各类政策和公共信息咨询的重要依托。承办单位和呼叫中心要落实专人专岗负责知识库建设、更新与维护工作。承办单位要在全面梳理分析本地区、本部门市民常用政策和便民服务信息的基础上，本着“权威准确、标准统一、方便查询、方便使用”的原则，科学设计知识库信息，及时提交市民服务热线管理办

公室，并定期更新维护知识库信息。本地区、本部门新的政策和公共信息出台后，应在自公布之日起的5个工作日内，更新知识库有关信息。对与民生关系密切、可能引发大量咨询的政策信息，承办单位要在政策出台前，与市民服务热线管理办公室沟通。呼叫中心要定期汇总分析市民咨询动态，及时完善知识库信息，或向承办单位提出完善知识库信息的建议。

五、监督考核

由市民服务热线管理办公室定期汇总分析并通报市民服务热线运行情况；采取听取汇报、实地查看、电话回访、评定打分等方式，定期对各承办单位市民服务热线工作进行考核，全面了解评定承办部门及制度建设情况、工单办理情况、技术平台对接和知识库更新维护情况，重点考核先行联系率、按时办结率和知识库及时更新情况；年终会同监察部门对承办单位市民服务热线工作情况进行考核，考核结果纳入年度绩效考核范围。

市民服务热线负责处理市民对热线受理员服务质量的一般性投诉，定期向市民服务热线管理办公室汇报投诉处理情况。市民服务热线管理办公室负责处理市民对热线受理员服务质量的重要投诉，以及对承办部门办理质量的投诉。

六、注意事项

市民服务热线承办部门和呼叫中心在受理、办理市民来

电事项过程中，应严格遵守保密纪律，不得泄露国家机密、商业秘密、公民要求保密或不宜公开的内容，不得将市民身份信息或诉求内容透露或转交给与事项办理无关的第三方。

市民服务热线在接听市民来电时，应登记姓名、联系方式、通信地址等基本信息。对提供信息不实的，视情不予受理或不予回复。对在反映事项时对工作人员进行人身攻击、侮辱、谩骂，或恶意占用电话线路资源，经劝解无效的，经市民服务热线管理办公室核实后，可主动中断通话或中止受理。

上海市人民政府办公厅 2012 年 9 月 25 日印发

关于进一步加强 12345 市民服务热线 督办工作的实施意见

为深入贯彻落实《上海市 12345 市民服务热线办理试行办法》（沪府办〔2012〕95 号）精神，推动本市热线办理工作的标准化、规范化和制度化建设，不断提高市民服务热线办理质量和服务水平，提升市民满意度，现就加强热线督办工作提出如下实施意见。

一、工作目标

通过日常督办，推动热线事项办理更加按时、规范、有效，及时回应市民诉求。通过重点督办，明确疑难事项办理责任，推动问题及时解决，充分发挥热线服务市民的平台作用。通过专项督办，推动完善涉及政策空白、职能交叉、管理缺位、推诿扯皮等问题的发现、研究和解决机制，更好发挥热线检验政府工作成效的窗口作用。通过健全完善“分级分类、协调联动”的热线督办工作机制，加强与网格化的深度融合，推动形成办理规范、运转有序、监督有力的热线工作新格局。

二、主要任务

（一）明确督办内容。未按“1、5、15”规定按时办理的事项；办理结果不实或办理程序存在瑕疵的事项；市民对办理结果不满意且重复来电 5 次以上的事项；电话回访、满意度测评中市民明确表示对办理效率、办理态度、办理结果

均不满意的事项；未按标准办结和不当退单的事项；上级督办或媒体曝光的事项；领导批示的事项；其他需要督办的事项。

（二）强化督办方式。根据规范、高效的要求，针对不同情况和问题，分别采取工单催办、下发回访复核单、电话督办、网上督办、发函督办、专题会议督办、现场督办等方式，督促承办部门及时规范办理热线事项。坚持程序督办和实体督办相结合、个案督办和批量督办相结合、主动回访和专项治理相结合，及时有效地解决热线事项办理程序“空转”和事项悬而未决等问题。

（三）落实督办责任。按照“权责清晰、分级分类”的原则，市市民服务热线管理办公室重点督办跨地区、跨部门、跨行业，以及热点、重点、难点等热线事项的办理。各级热线部门要加强日常督办，对先行联系、按时办结、及时回复、问题解决等全过程进行监督。

（四）完善督办机制。不断完善“三位一体”的督办机制，同级政府督查部门、监察部门要充分运用热线资源，会同热线部门定期会商，梳理热线重点、难点问题，协调落实办理责任，坚持“一督到底”，直至问题解决。建立热线与网格化平台“双向转送”通道，逐步完善对政策空白、职责交叉等事项的发现、督办机制，促进疑难问题有效解决。继续完善人大代表、政协委员、媒体记者、政风行风监察员等

力量共同参与的督办机制，通过多方监督，推进热线事项及时解决。

（五）建立督办案源库。各级热线部门要及时将应督办事项纳入督办范围，做到“一案一档”。每件督办事项应建立包含事项名称、工单编号、基本情况、承办单位和人员、督办方式及过程、办理结果、相关凭证等要素完整的档案。

三、工作保障

（一）加强组织领导。各地区、各部门负责同志要定期召开热线工作例会，研究热线工作，分析典型案例，亲自协调督办，推动疑难复杂问题解决，推动完善热线督办机制。

（二）坚持协调联动。市市民服务热线管理办公室负责对各承办单位的办理情况进行全面监督指导，定期通报工作情况。各级热线部门是本地区、本部门热线工作的督办主体，负责制定完善热线督办工作制度，对本地区、本部门热线事项办理全过程进行监督指导。对本地区、本部门难以协调解决的事项，要根据分级分类原则，及时报送相关领导和部门协调解决。

（三）健全督办队伍。各级热线部门要明确协调督办岗位，落实专人负责协调督办工作，给协调督办工作提供必要的设施设备保障。要加强对督办人员的业务培训，不断提高督办水平和效率。

（四）加强结果运用。对督办工作中发现的问题，各级

热线部门要加强数据分析和专题研究，及时提出改进和完善工作的意见建议，当好政府决策的参谋助手。完善考核体系，要将先行联系、办理答复、办理结果、市民满意度等纳入考核指标，加大“解决率”考核权重，有效推动责任落实和问题解决。

上海市 12345 市民服务热线办公室

2015 年 9 月 25 日

“12345” 市民服务热线工作绩效考核办法

为进一步加强“12345”市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）工作，提升社会治理水平和能力，促进政风行风建设，更好的服务广大市民，根据《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》（沪府〔2012〕85号），制定本办法。

一、考核工作原则

坚持“实事求是、客观公正、分级分类、定性定量结合”的原则。

二、考核主体

由市监察局会同市民服务热线管理办公室（以下简称“市热线办”）、市政府督查室实施考核。

三、考核对象和分类

考核对象为承办市民服务热线诉求的区县政府、市政府部门及提供公共服务的企事业单位（以下统称“承办单位”）。根据工作性质，将考核对象划分为区县政府类、行政执法管理部门类、城建管理部门类、经济社会管理部门类、科教文卫管理部门类、企事业单位类等六类，实施分类考核。

四、考核周期

考核周期为上年12月1日至当年11月30日。

五、考核范围

考核范围为“12345”市民服务热线电话、热线网站以

及手机 APP 受理的全部事项。

六、考核内容

主要考核市民服务热线转送诉求的受理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况等。

七、考核办法

(一) 考核指标

受理数量。指承办单位承办市民服务热线诉求的工作量。按照受理诉求件数在所属同类考核对象诉求总件数中的比例予以计分。

先行联系情况。指承办单位在收到市民服务热线转送事项之日起 1 个工作日内，先行联系来电市民的情况。市热线办在承办单位已办结的工单中，随机抽取 15% 作为样本，人工回访先行联系情况。

按时办结情况。指承办单位承办事项按时办结的效率。承办单位应自收到市民服务热线转送事项之日起 15 个工作日内办结；涉及法律、法规规定期限的，承办单位申请延期后，按法律、法规规定时限计算。

诉求解决情况。指承办单位处理诉求的“实际解决”“解释说明”“参考备案”“未解决”四种情况。“实际解决”是指诉求已得到完全解决；“解释说明”是指诉求无法律、法规、政策依据，暂时无法解决，承办单位耐心做好解释说明工作；“参考备案”是指诉求有法律、法规、政策依据，但

暂时无法解决，需待条件成熟后再予以解决，承办单位与诉求人进行了认真沟通；“未解决”是指承办单位没有履行职责，也未与诉求人进行沟通，诉求未得到解决。承办单位在上报办结报告时，应注明“实际解决”“解释说明”“参考备案”“未解决”情况。

市民满意情况。指市民对承办单位处理诉求的满意度情况。一是承办单位诉求办结后，市监察局通过市民服务热线满意度测评系统，以短信、语音电话等方式向市民回访满意度评价情况；二是市热线办随机抽取诉求办结样本，人工回访满意度情况；三是市民通过热线网站、手机 APP 反映诉求，经办理后网上自助评价情况。市民可作出“满意”“基本满意”“一般”“不满意”四种评价。

市监察局会同市热线办、市政府督查室对满意度测评实行备案抽查制。凡承办单位在办结报告的事实认定中勾选“不属实”对应选项，该事项不进行人工回访和满意度测评；市监察局、市热线办和市政府督查室将对承办单位勾选事项的真实性、严谨性按照一定比例抽查监督，抽查方式主要包括实地抽查、查研档案、电话确认等。

（二）加分及减分

加分情况。加分项目主要包括：一是存在监管盲区或体制不完善事项，承办单位主动研究对策，且效果良好；二是存在职能交叉事项，承办单位跨前一步，且效果良好；三是

上级交办的专题事项，承办单位积极处置，且效果良好。

拟加分事项由市热线办在本年度考核周期中，实时提出动议，承办单位根据动议要求，提供处置方案，处置结果由市监察局、市热线办和市政府督查室共同组织评议，并报市民服务热线领导小组审核，同意后计入考核总分。

减分情况。经抽查核实，办结报告存在虚报、谎报、瞒报的，被列入“三位一体”联合效能督办的，且问题仍未得到解决，对存在不作为、慢作为、乱作为等情况的，由市监察局按照《“12345”市民服务热线专项行政效能监察办法（试行）》的有关规定实施效能监察的，给予考核减分。

减分项目重点从办结报告、重复来电、退单等事项中抽查核实，由市监察局、市热线办和市政府督查室共同组织评议，并报市民服务热线领导小组审核，同意后计入考核总分。

（三）考核评分

对受理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况五项考核指标，按照 0.5：2：2：2.5：3 的比例，分别计算出考核分，并结合加分、减分情况，计算综合考核分（计分表详见附件）。

市热线办要严格日常流程管理，会同市监察局、市政府督查室及时发现虚报、谎报、瞒报情况。市政府督查室要定期对承办单位作风不严谨、管理不规范、责任不落地的问题给予通报。监察部门将每年对情节严重的当事人和单位进行

责任追究。相关情况上报市民服务热线领导小组，确保考核工作的严肃性、权威性。

八、考核等次评定

根据“考核对象分类”，按照考核分值高低，以 30%、50% 和 20% 的比例，确定优秀、良好和合格等次。

九、考核结果运用

每年考核结果经市民服务热线领导小组审核同意后，纳入市委、市政府绩效考核结果的范围，并以适当方式通报。

十、其他

本办法由市监察局会同市热线办、市政府督查室负责解释。

本办法自 2015 年 12 月 15 日起施行。

附件

“12345”市民服务热线工作绩效考核计分表

考核指标	评分方法（单位：分）	权重
受理数量情况	$(\text{受理诉求件数} \times 100) \div \text{同类部门受理诉求件数的总和}$	0.05
先行联系情况	$(\text{先行联系案件} \times 100) \div \text{受理诉求件数}$	0.2
按时办结情况	$(\text{按时办结件数} \times 100) \div \text{受理诉求件数}$	0.2
诉求解决情况	“实际解决”、“解释说明”两类情况计100分，“参考备案”情况计70分，“未解决”情况计0分。 $(\text{实际解决件数} \times 100 + \text{解释说明件数} \times 100 + \text{参考备案件数} \times 70) \div \text{受理诉求件数}$	0.25
市民满意情况	市民测评“满意”计100分、“基本满意”计80分、“一般”计60分、“不满意”计0分 $(\text{满意人次} \times 100 + \text{基本满意人次} \times 80 + \text{一般人次} \times 60) \div \text{总评价人次}$	0.3
5项指标综合分	$\text{受理数量情况} \times 0.05 + \text{先行联系情况} \times 0.2 + \text{按时办结情况} \times 0.2 + \text{诉求解决情况} \times 0.25 + \text{市民满意情况} \times 0.3$	
加分情况	审核通过的加分项，在年度考核中，综合考核分酌情加0.5分，总分不超过3分。	
减分情况	存在减分情形的，每次扣0.5分。	
综合考核计分	$5\text{项指标综合分} + (\text{加分分值}) - (\text{减分分值})$	

上海城市网格化综合管理评价方案

(征求意见稿)

为进一步深化城市网格化综合管理，不断提升城市网格化综合管理的工作效率，凸显城市网格化综合管理在城市管理中的作用地位，积极推进常态长效城市管理机制的建立健全，特制定上海城市网格化综合管理评价方案如下。

一、基本原则

(一) 统一管理，突出重点，对接热线 (修改)。

(二) 公开、公平、公正，定量与定性相结合，定量为主。

(三) 简洁明了，易于操作，体现激励。

二、评价对象

各区县城市网格化综合管理工作 (修改)。

三、评价内容

综合评价内容主要包括城市网格化综合管理发现监督实效、城市网格化综合管理指挥协调实效、城市网格化综合管理实效综合监督，以及城市网格化综合管理运行管理机制 (修改) 及其他专项工作开展实效等四个方面。

(一) 城市网格化综合管理监督发现实效

重点评价各区县城市网格化综合管理在城市管理问题监督发现方面的工作实效。评价指标主要由区县网格化综合管理平台相关数据构成，采用定量评价方式，依据每万名常住人口的立案情况 (修改) 为主要指标。

（二）城市网格化综合管理指挥协调实效

重点评价各区县城市网格化综合管理在城市管理问题处置解决过程中指挥协调方面的工作实效。评价指标主要由区县网格化综合管理平台相关数据和其他相关问题处置的反馈情况两方面构成，采用定量评价方式。其中，前者包括城市网格化综合管理及时结案情况和结案情况；后者包括涉及网格化综合管理的12319投诉案件办结情况和（删除）市级平台催办督办案件结案情况。

（三）城市网格化综合管理实效综合监督

重点评价社会市民等对各区县城市网格化综合管理履职的综合监督情况。评价指标主要由市数字化城市管理中心汇总各方的监督情况构成，采用定量评价方式，以涉及热线的每万名常住人口投诉情况（修改）以及市级督察各区县巡查的情况（重点突出重点部事件的处置情况）（增加）等为主要内容。

（四）城市网格化综合管理运行机制（修改）及专项工作实效

重点评价各区县城市网格化综合管理在统一认识，提升站位，深化内涵，提高实效，完善系统、丰富功能，推进拓展、延伸效应等运行机制情况，以及全市统一部署的年度重点工作和重点突出重点部事件的专项调查（增加）的推进情况，采用定性评价方式。

四、评价方法

(一) 分类评价。对 7 个中心城区和 9 个郊区县（中心城区为：黄浦、长宁、徐汇、静安、虹口、杨浦、普陀；郊区县为：宝山、松江、青浦、奉贤、崇明、闵行、嘉定、金山、浦东）实施分类评价。两类评价单独计分。

(二) 权重设定。城市网格化综合管理发现监督实效方面占 30%；城市网格化综合管理指挥协调实效方面占 35%；城市网格化综合管理实效综合监督方面占 25%；城市网格化综合管理运行机制创新及专项工作实效方面占 10%。

(三) 发布形式。综合评价由市数字化城市管理联席会议办公室负责发布。每季度发布综合评价情况，发送至市数字化城市管理联席会议领导和成员单位；半年度和年度考评纳入市对区县市政市容管理工作综合考评结果。

(四) 实施时间。2016 年 1 月 1 日起试行（修改）。

上海城市网格化管理综合评价指标体系

序号	评价内容	评价形式	权重系数	序号	评价内容	权重系数
1	城市网格化 综合管理监 督发现实效	定量评价	30%	1.1	每万名常住人口的立案情况 (标准类案件每 1 件算 1 件; 快速处置案件每 5 件算 1 件; 非标准类案件每 5 件算 1 件)	30%
2	城市网格化 综合管理指 挥协调实效	定量评价	35%	2.1	城市网格化综合管理及时结案情况	12%
				2.2	城市网格化综合管理结案情况	13%
				2.3	市级平台督办案件结案情况	10%
3	城市网格化 综合管理实 效综合监督	定量评价	25%	3.1	涉及热线的每万名常住人口投诉情况 (包括 12345 热线、12319 热线)	10%
				3.2	市级督察各区县巡查的情况 (重点突出重点部事件的处置情况)	15%
4	城市网格化 综合管理机 制及专项工 作实效	定性评价	10%	4.1	重点突出重点部事件的专项调查	5%
				4.2	城市网格化综合管理运行机制情况	5%

备注说明：1、调整标准案件、快速处置案件和非标准案件的计算比例。现阶段，在鼓励案件的发现量的同时，也需进一步提高案件质量，为此，立案总量将通过调整三类案件的计算比例后进行加和计算得出：标准类案件每 1 件算 1 件；快速处置案件每 5 件算 1 件；非标准类案件每 5 件算 1 件。其中，快速处置案件涉及内容暂定为以下小类，以后将根据实际情况进行微调：

1	乱涂写、乱张贴、乱刻画
2	暴露垃圾
3	占道无照经营/占道无证照经营
4	机动车乱停放、非机动车乱停放
5	主要景观道路乱晾晒/乱晾晒
6	沿街商铺（含各类亭）跨门营业 /跨门营业
7	街头散发小广告
8	流浪乞讨
9	乱设或损坏户外设施

2、增加涉及“12345”、“12319”热线投诉情况的指标。现阶段本市城市管理中的问题具有一定的规律性特征，且监督巡查的发现量与“12345”、“12319”反映的市民投诉量呈反比态势，该项指标能从侧面反映出监督巡查工作的实效，故将“12345 热线”与“12319 热线”的投诉量加和计算，新增“3.1 涉及热线的每万名常住人口投诉情况”，权重系数为 10%。

市民热线业务操作要点

一、受理环节

(一) 关于上报问题时,对表单发生地址栏描述的填制要求(熟悉长宁区范围内各大、中、小道路名称及正确写法)

1、上报沿街道路上发生的问题,使用沿街门牌号××路××号表述;如无门牌号的路段,使用XX路X侧XX路向X方向XX米表述,非小区内部问题不要使用小区内部的门牌号表述。(例:在娄山关路沿街乱设摊,不要使用小区内部门牌娄山关路69号表述,应表述为娄山关路东侧茅台路向北15米处人行道上更贴切。)

2、发生问题地址原门牌号已不存在或变更,建议使用新的门牌号,没有门牌号的建议使用XX路X侧,XX路向X方向XX米等的描述方式。(例:凯旋路1596号门牌随地铁建设已不存在,上报地址为凯旋路东侧,虹桥路向北30米。

(注意:问题发生在那条路上就先写哪条路)

3、针对就近门牌号上路名与实际发生地路名不相符的情况,尽可能使用发生地路名描述,如使用XX路XX弄向X方向XX米等的表述方式。(例1:金钟路340弄70号的问题发生在清池路上,可表述为清池路XX号马路对面;清池路南侧剑河路向西XX米。例2:在长宁路上有愚园路XX弄XX号的门牌,则表述为长宁路南侧爱丽舍家居馆向西20米处。)

4、在小区内部发生的问题,除说明XX路XX弄之外要

带清具体发生位置，如 XX 弄小区门口，XX 弄 XX 号旁边，XX 弄小区通道进去 XX 米等。（例：仙霞路 1225 弄 20 号向西 10 米有暴露垃圾）

5、反映 × × 路到 × × 路的，一定问清是 × × 路的起讫段

如：虹桥路（中山西路—古北路）

（二）关于上报问题时，对表单其他栏的填制要求

1、街镇栏：核对是否选择准确，如有误，请使用下拉框重新选择（各街镇、临空园区）

2、居村栏：核对是否选择准确，如有误，请使用下拉框重新选择（各居委）

3、区域栏：核对是否选择准确，如有误，使用下拉框重新选择（街面、弄堂、小区）

4、问题描述栏：将要上报进行处置的问题表述清楚，如有危险性，请在表单内注明。

5、派遣意见下方有两个提示框：☐是否 110，☐是否危险部事件，遇具有危险性的问题上报，请勾选此提示框。

任务号	接报时间 / 所属街道	诉求联系人 / 发生地址	案件类别 / 主管部门	案件操作
1801B1795821	2016-01-05 15:30 虹桥街道	案卷编号: 2016长宁管字 0114644	责任网格: 05023 雨水井盖	市级派遣
1801B1976156	2016-01-12 10:53 新华路街道	31050160 富贵东道南侧、伊犁南路向东... 问题描述: 富贵东道南侧、伊犁南路向东20米绿化带内有雨水井盖缺失。 案卷编号: 2016长宁管字 0116375	区监督指挥中心 责任网格: 05011	市级派遣
1802D3011124	2016-02-24 16:11 江苏路街道	31880019 平武路 80-6号对面人行道上... 问题描述: 平武路 80-6号对面人行道上行道树缺失 案卷编号: 2016长宁管字 0222410	行道树 区市容局 责任网格: 05007	市级派遣
13100973460	2016-10-19 10:22 程家桥街道	31880021 昭化东路100号斜对面 废物箱... 问题描述: 昭化东路100号斜对面 废物箱的箱门缺失 案卷编号: 2013长宁管字 100054946	废物箱 (桶) 区市容局 责任网格: 05024	市级派遣
	2013-10-19 10:22 程家桥街道	31050267 虹桥路虹梅路西南角 问题描述: 虹桥路虹梅路西南角上海世博会议大酒店景观灯光设施损坏	景观灯光设施	市级派遣

二、接单环节

- 1、重新交办工单，请关注本次的派遣意见
- 2、一个来电中涉及几个诉求的，请查看具体的派单说明，清楚各处置单位的处置内容。

操作格式如：××单位处理诉求 1、2；××单位处理诉求 3、4。

3、急突发事宜，一定要电话与平台、处置单位取得联系，如：井盖缺失；道路塌陷，架空线坠落等问题。

4、退单申请程序

对不属本单位职责范围的事项，处置单位的退单申请提交时间不得超过自收单之日起的 2 个工作日，已超出 2 个工作日的工单原则上不予同意。市级市民热线给区最多 5 个工作日。

- ①在收单环节，可以发起退单申请。
- ②收单后，办理环

节也能发起退单申请。同一件工单，原则上只能申请一次退单。

5、退单理由及操作规范

基本要素不全：工单缺失时间、地点、人物、诉求等基本要素，在退单说明中备注需要补充的要素后提交退单申请，专业性要素由承办单位在先行联系时补充获取。

内容表述不清：工单内容登记不清，无法认定市民诉求，在退单说明中备注后提交退单申请。

派单方向有误：非本部门职能范围，在退单说明备注建议派发的部门名称后提交退单申请。也包括非政府职责事项，请注明。

其他：除上述三类理由外的个别情况，须在退单说明里注明退单的原因。

6、延期申请的原则

承办单位在收单之日起的 3 个工作日内提出延期申请，逾期将不予受理。

延期申请应遵循“一事一延”制度，同一事项延期只能申请一次。

申请原因：涉及法规时限有明确要求的，选择“法定时限”；涉及项目建设、不可抗力注等因素导致的疑难、复杂事项的，选择“特殊疑难”。同时，需要在备栏里阐述具体延期理由，详细填写所依据的相关法律法规的名称、条款。

退
基
申
交,
建
事
里
能
时
杂
本

注意: 12345 工单在办理期限上只要在 5 天以外, 在 15 天期限内能办理成实际解决的, 采用延期操作, 将工单办理完整, 而不采取办结形式 (答复称将在什么时候完成)。

7、复核单的处置时限为 5 个工作日, 处置单位在接到该工单时应予以重视, 对诉求问题做到现场踏勘, 及时将处置意见、计划等处置方案进行回复。

◆ 案件监管->12345 市级回访

任务号	接报时间 / 所属街道	诉求联系人 / 发生地址	案件类别 / 主管部门	案件操作
1804E4122948		案卷编号 2016长宁管字 0430408	责任网格 05031	业务类型 投诉
	2016-04-06 09:53 新泾镇街道	孟女士-13636620780 长宁区淞阴路489号	教育相关 区教育局	
问题描述: 市民来电反映, 上述地址哈比桥治幼儿园, 在孩子睡觉的时候进行施工, 教室内部是松香水...				

8、对工单较少的处置单位, 建议账户与手机号进行绑定, 开通提醒功能, 系统操作如有人员调整, 建议及时更新。
(一个账号只能绑定一个手机号, 建议使用 2 个账号绑定 2 个手机号码的方式)。

三、办结环节

(一) 诉求和事实确认环节 (结案环节注意: 如实填写)

1、事实认定: 选项分为“属实、部分属实、不属实”三项, 在选择部分属实, 不属实时, “认定说明”为必填项, 承办单位要写明市民诉求部分属实, 不属实的依据。

2、现场查看: 反馈是否进行过现场核实、查看等, 选项分“是、否、无实际现场”三项, 承办部门应如实勾选。

3、诉求认定: 承办单位须依法法规政策对市民诉求进

行合法、合理性进行判断，选项分“诉求合理合法”、“无政策依据”、“诉求过高”、“其他”四项，当选择无政策依据、诉求过高和其他时，必须填写认定说明，承办单位要写明市民诉求不合理或政策缺失部分。

4、特殊情况：当工单类别为咨询类和意见建议类时，系统中“事实认定”、“现场查看”、“诉求认定”选项显示为只读，无需填写，默认为“无需认定、无实际现场、无需认定”。

（二）诉求办理环节（结案环节注意：如实填写）

市民信息 姓 名 于云 性 别 ☐ 男 ☐ 女 ☐ 不明 电 话 所在区域 黄浦区 联系地址 延安东路1200号		工单信息 工单编号 20150317009020 来电类别 投诉举报类 工单级别 ☐ 紧急 ☒ 一般 诉求区域 长宁区 内容描述 小区内群租现象严重，要求整治。 工单备注 办理形式 转送 二级附件 三级附件		内容分类 建设交通类 城乡建设 诉求联系人 于云 联系电话 18121257511 证件类型 证件号码 诉求地址 长宁路100号	
承办单位填写 后续操作 ☒ 自行处理 ☐ 转三级承办单位 ☐ 原发同事 ☐ 退单 处理时限 15 工单号					
确认 *事实认定 请选择 认定说明 *现场查看 请选择 *诉求认定 请选择 认定说明					
办理 *先行联系 请选择 先行联系人 联系时间 *办结汇报 办理经过、依据、结论及有无其他市民反映					
答复 *答复市民渠道 *落款单位 市民反馈说明 *答复方式 ☒ 电话 ☐ 书面 ☐ 约谈 ☐ 是否解决 实际解决 *是否满意 ☒ 满意 ☐ 不满意 ☐ 认可 ☐ 未评价 *是否公开					
系统信息 ☐ 重复来电 ☐ 回访复核 附件上传 打印办件 二级经办人 负责人 三级经办人 负责人 四级经办人 负责人					

1、先行联系：按照“先行回应、限时办结、注重实效”的要求，接单1个工作日之内先行联系来电市民，了解诉求，沟通交流。请根据实际情况进行选填。

2、办结汇报：阐述办理经过、依据、结论以及有无其

他负面影响等。办结汇报环节只供话务中参考，方便对于重复来电的处理和判断，一般不对市民告知。如有敏感内容，请明确标注。

3、特殊情况：如市民要求“无需回复”或者“信息保密”，未留联系电话，则无需电话联系市民，先行联系栏选择“未联—其他”。

（三）诉求回复环节（结案环节注意：如实填写）

重

保
选

市民信息		工单信息	
姓名		工单编号	20150317000920
性别	☐ 男 ☒ 女 ☐ 不明	来电类别	投诉举报类
电话		工单级别	☐ 紧急 ☒ 一般
所在区域	黄浦区	诉求区域	长宁区
联系地址	延安东路1200号	诉求地址	长宁路100号
		内容描述	小区内群租现象严重，要求整治。
		工单备注	
		办理形式	转送
		二级附件	
		三级附件	

承办单位填写	
后续操作	☒ 自行处理 ☐ 转三级承办单位 ☐ 派别同事 ☐ 退单
处理时限	15
工单三	
确认	
*事实认定	请选择
*认定说明	
*现场查看	请选择
*诉求认定	请选择
*认定说明	
办理	
*先行联系	请选择
先行联系人	
联系时间	
办结汇报	

回复	
*答复市民要点	
*落款单位	
市民反馈说明	
*答复方式	☒ 电话 ☐ 书面 ☐ 约谈
*是否解决	☒ 实际解决
*答复市民时间	
*是否满意	☒ 满意 ☐ 不满意
*认可	☐ 未评价
*是否公开	☒ 是 ☐ 否

系统信息	
☐ 重复来电 ☐ 回访复核	
附件上传	
二级经办人	
三级经办人	
四级经办人	
负责人	
负责人	
负责人	

1、答复市民要点：是市民服务热线答复、回访市民时的直接依据，话务中会直接引用，不宜有敏感或内部信息，应条理清晰，并如实填写。敏感或内部信息，一些不宜向市民公开的相关情况可在“办结汇报”中展现。

2、落款单位：谁答复、谁负责，落款单位须为直接答

复市民的主体单位。工单来源为“网站”及“手机”的，“落款单位”将直接反馈给市民。

3、**市民反馈说明：**市民对承办部门答复意见的反馈，如满意、理解、不满意等，承办单位根据市民的实际反馈进行填写。如市民要求无需回复的，反馈说明填写“无”。

4、**答复方式：**选项分“电话”、“书面”、“约谈”，根据实际答复情况进行选择。工单来源为“电话”且市民未留联系电话无法答复的，或者市民要求无需回复的，选择“电话”。工单来源为“网站”或者“手机”的，选择“书面”。

5、**是否解决：**承办单位对自身处置后的事项办理结果进行勾选，选项分“实际解决、解释说明、参考备案、诉求过高、未解决”五项。工单类别为咨询类及意见建议类的，该栏无需填写，默认“实际解决”。需进行补充说明的事项，可以通过附件上传进行说明。

①**实际解决：**是指来电市民反映的问题合法、合理，已经得到解决；

②**解释说明：**1、指来电市民反映的问题合理但不合法、不合理不合法或者当前不具备解决的条件，通过解释、说明的工作方法告知来电市民；2、指来电市民反映的问题有一定道理，已经列入解决计划，但仍需要一定时间解决的事项；

③**参考备案：**是指来电市民反映的问题目前尚不具备解决的条件，留作参考。

④未解决：工单退回处置单位重新办理。

答复市民时间：处置单位答复市民时的时间

是否满意：承办单位根据答复市民后，市民的反馈情况进行勾选，选项分“满意、不满意、认可、未评价”四项。若选择“不满意”、“认可”、“未评价”选项时，需填写“市民反馈说明”。如市民要求无需回复，选择“未评价”，“市民反馈说明”填写“无”。

是否公开：如选择公开，此件可能会作为案例在热线官网对外发布。市民通过网站或手机提交诉求时，也会选择“是否公开”，只有市民和承办单位均选择“公开”，该事项才会对外发布。承办部门案例公开的情况，将列入后续的考核和通报。

四、注意事项

（一）区分“办结汇报”和“答复市民要点”的填写要求

工单来源为“网站”及“手机”的，“答复市民要点”栏中所填写的内容将直接书面反馈给市民，应采用第二人称，注意填写的规范性和严谨性。“回访”等内部处理情况可以在“办结汇报”栏中进行说明，不应出现在“答复市民要点”栏中。

（二）区分“办结”与“退单”的操作要求

如转办事项非本单位受理范围，应发起“退单”的操作，

填写退单申请，不应用“办结”的方式来提交。

（三）关注“市民原始诉求及附件”

市民通过网站和手机提交的诉求，在电子工单界面有“市民原始诉求及附件”栏，应注意查看市民原始诉求的相关信息。

（四）正确理解“无需回复”

市民要求“无需回复”的，承办部门只要对市民反映的事项进行处理，无需电话联系市民。但是“答复市民要点”仍为必填项，如市民通过网站和手机提交的诉求，“答复市民要点”将直接书面反馈给市民；如市民通过电话查询办理情况，热线话务受理员会根据承办部门填写的“答复市民要点”向市民做好回复和解释工作。

（五）街镇二级平台注意事项：由街镇二级平台进行下派的工单，承办部门回复意见需经过二级平台审核后再转区平台，遇街镇内部需再次派遣的工单，应由街镇平台直接进行派遣，处置时间不足的情况下可向区平台申请延期。

（六）异议处理：

工作联系：市民服务热线后台工作人员：王蓓君、王海东

联系电话：22050323、22050325

系统维修：64034970

网格化管理业务要点

网格化拓展项目

1、网格化进小区监管项目：网格化进小区的管理区域由售后公房小区拓展至商品房小区；网格化进小区的管理事项实施全方位覆盖，公共部位设置地桩锁、群租、损坏房屋承重结构、擅自改变房屋使用性质、违规饲养动物、占用物业共用部分、占用消防通道违章停车、违法搭建（正在搭建）8项纳入到全部小区的监管范围，除此之外对售后公房列出了重点监管各类井盖缺失、道路严重破损、公共设施严重损坏、房屋外设施、松动墙面大面积破损脱落、门锁损坏、视频监控、周界安全设施8个项目。

2、食品安全监管项目：根据上海市长宁区人民政府办公室关于转发区食安委制定的《长宁区关于进一步落实食品安全属地责任加强食品安全监管能力的实施方案》的通知，重点加强对无证无照生产经营食品、食品摊贩违法经营、餐饮油烟污染、餐厨废弃油脂非法处置、保健食品制假售假5项食品安全网格化事件。

3、公共安全监管项目：街面“黄赌毒”、打架斗殴、非法宣传煽动、人员非正常聚集、强讨恶要的5项街面治安问题。

4、扬尘控制的监管项目：建筑垃圾和工程渣土、扬尘污染土方车超载、不洁等。

5、地下空间监管项目:

(1) 禁止设置的场所

①儿童活动场所（包括哺乳室、托儿所、幼儿园、游乐厅等）；

②为老年人、残疾人员开设的服务、活动的场所；

③医院、疗养院的病房；

④“三合一”（生产、经营、住宿）场所；

⑤经营并储存，以及储存汽油、煤油、油漆、酒精以及酒精度在 60℃ 以上的酒类、烟花爆竹、氢气钢瓶、氧气钢瓶等易燃易爆物品的商店和仓库。

(2) 消防安全禁止行为

①在无相关许可证的情况下进行电焊、气焊、气割等作业的，电焊机储存在地下空间未使用的不予上报；

②生产、储存、使用易燃易爆等物品的；

③存放使用液化石油气钢瓶的；

④在地下空间的进出口、安全疏散通道内堵塞或封堵的，如堆物、张拉线、绳、锁闭、安装栅栏并锁闭等行为的；具有两个或者两个以上通道的地下空间，机动车库通道须保证全部畅通，非机动车库须保证至少一个通道畅通，以上报物品全部清理完毕作为结案标准；

⑤在地下空间的进出口、安全疏散通道口应设置但实际未设置疏散指示灯或疏散指示标志的。

(3) 消防设置禁止行为

①人员密集型地下工程（地下商场、地下餐饮、地下旅馆、地下娱乐设施、地下办公场所、地下加工厂的车间等）内未配备相应型号灭火器的；

②地下空间内配备的灭火器超出有效使用期限或压力处于非正常范围（压力表的指针处于红色区域或黄色区域过半）内的，灭火器根据瓶身标识判断是否过期，无标识的或超过生产日期 5 年的、距上一次加液时间间隔大于 3 年的须上报；

③消防设施（室内灭火栓箱、喷淋系统等）内配件缺失、损坏、被挪作他用、被遮挡或无明显标记的。

6、文明养宠：（1）涉及宠物排泄物的案卷，监督员上报后，进入网格化系统，纳入“暴露垃圾”小类，发至处置单位要求其在 2 小时内予以清除。（2）涉及无证养狗、宠物伤人、犬吠扰民、流浪宠物的诉求，通过网格化系统，纳入“小区管理”大类下的“违规饲养动物”小类，发至相关处置单位要求其在 2 小时内派专人到现场勘验，调查取证。

消火栓问题发现和处置情况的说明

消火栓监管发现问题按长宁区区域范围进行，由于我区消防支队管辖范围和区域范围不完全一致，即在长宁区域中的部分消火栓属于外区消防支队管辖，因此此类问题发现后由区网格化综合管理中心派遣至市级平台处理。

我区消防支队管辖范围如下：

北面：以苏州河为界，由外环线至江苏北路止。东面：以苏州河为起点，由江苏北路、江苏路、华山路至淮海西路止（道路西面消火栓属长宁消防支队管辖，道路东面的消火栓属静安区或徐汇区消防支队管辖）。南面：以华山路为起点，沿长宁区的行政管理区域图南边线至外环线止。道路北面消火栓属长宁消防支队管辖。西面：以延安西路为起点的外环线以东，至北临空临华路止，再加北翟路和北淞路的东北角区域，为属长宁消防支队管辖。外环线以西的消火栓为闵行消防支队管辖。

长宁区环境空气质量重污染发现处置流程

一、流程：

1、**应急启动：**区中心联络员接到区环保局的发布信息后，立即通过视频会议系统呼叫各街镇（园区）网格化中心平台，落实通知监督员及相关人员。由监督员开展对空气质量重污染类别的巡查发现上报。

2、**预案执行：**各街镇（园区）网格化中心受理平台的信息员进行甄别立案，按照主责部门进行派遣。各街镇（园区）网格化中心指定一名同志在应急预案启动期间每天 15:30 将除网上显示的信息外的其他落实情况统一报送区中心联络员，区联络员经汇总后于 16 点前报送区工作组。

3、**应急解除：**根据区工作组统一指令，区中心联络员通过视频会议系统呼叫各街镇（园区）网格化中心平台，发布应急解除指令。通知监督员及相关人员停止空气质量重污染的上报立案等工作。

4、上报涉及类别

新拓展项目：“长宁区突发事件”——“空气重污染”。

原拓展项目：“长宁区其他事件”——“扬尘污染”。

网格原部事件：“市容环卫”——“道路保洁”。

二、上报、立案及处置要求

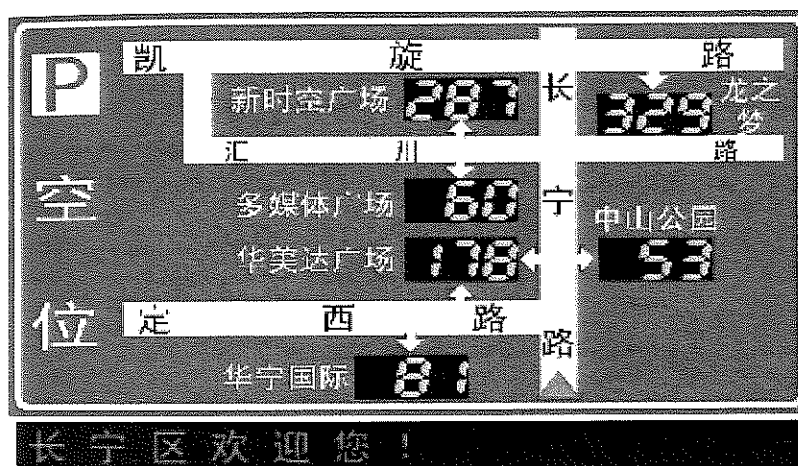
1、拓展内容均在接收到指令的特殊时间段内上报立案；

2、上报拍摄照片反映的问题必须是正在进行时；

- 3、原则上不进入施工工地，发现问题均为沿路可见；
- 4、“工程车辆行驶”小类立案仅限从长宁范围内的建筑工地大门正行驶出来的车辆，以处置单位回复意见结案，不发送核查；
- 5、拓展小类处置时间均为 2 小时；
- 6、处置单位对应急抢险需要的案件作说明后予以结案；
- 7、正常上报的网格化部、事件因遭遇重度或严重污染天气原因而暂停施工的可以申请延期。

停车诱导系统网格化立案、结案标准及 操作流程

一、图例：



二、立案、结案标准及操作流程

(一) 事件名称：停车诱导系统

(二) 上报类别: 事件→设施管理→停车诱导系统

(三) 处置部门: 区建交委

(四) 问题描述:

- 1、屏体外部不洁;
- 2、泊位数字非正常显示;
- 3、滚动屏宣传标语非正常显示;
- 4、诱导屏外观破损。

(五) 上报要求: 监督员在日常巡查中, 发现在《停车诱导系统名单》中的诱导屏存在上述问题后, 立即拍照取证, 要求四要素——地址、门牌号、诱导屏照片及录音齐全, 上传至中心平台。

(六) 立案要求: 四要素齐全, 符合立案标准的进行立案。

(七) 处置要求:

原则上, 不需采取工程性措施的, 24 小时内解决。需采取工程性措施的, 确定施工时间和施工方案后, 3 至 7 天内解决。(派遣处置时间为 1 天、3 天、7 天)。

春节期间部、事件问题上报范围

一、春节期间的立案、派遣的小类及标准

(一) 危险部、事件小类及上报标准

△部件类

1、井盖类：井盖缺失、碎裂、虽有木板等物暂作防护，但仍有隐患的。

2、消防栓：消防栓爆裂。

3、各类立杆、箱：立杆倾斜、损坏，钢管门或箱门缺失，电线裸露。

4、河道护栏：河道护栏缺失、损毁。

5、行道树：行道树枯死、倒伏。

6、交通信号灯：因缺失、损坏（包括灯具转向）、歪斜、信号异常（黑灯、黄闪、倒计时显示混乱）等现象影响交通秩序的。

7、重大危险源：机场（禁飞区）放飞风筝；空调外机、阳台外的龙门晒衣架、等设置于外部的悬挂物存在安全隐患的。

△事件类

8、道路保洁：道路边的垃圾厢房、垃圾箱房周围路面大面积油污。

9、墙面污损破旧：墙体开裂。

10、主要景观道路乱晾晒：架空线上乱晾晒衣物。

11、道路破损（路面塌陷）：道路有坑塘、沉陷，人行道上有残桩，横道线上有障碍物影响通行的。

12、自来水管破裂：自来水管破裂导致清水喷涌。

13、架空线坠落：架空线坠落。

14、其他具有危险性的问题（如网格化管理范围外问题先与平台取得联系，听取工作人员的意见后予以处置。）

（二）影响居民出行、阻塞通道

1、占道堆物、施工：完全占用人行道堆放物品，未留出 50cm 的通道的人行道堆物、施工。

2、暴露垃圾：完全占用人行道堆放垃圾。

3、无障碍设施：盲道被各类固定设施隔断。

4、机动车乱停放：17 条主要景观道路占用盲道；其他道路完全占用人行道（未留出 50cm 通道）；堵塞出入小区通道。

（三）主要景观道路脏乱差

17 条景观道路：华山路、延安西路、长宁路、新华路、江苏路、江苏北路、中山西路、凯旋路、虹桥路、天山路、天山西路、仙霞路、仙霞西路、虹许路、淮海中路、淮海西路、愚园路。

以上路段的道路两侧问题按平日上报标准，加强监管。

（四）违章搭建及居民投诉，意见较大的问题

1、春节期间发现正在搭建违法建筑的，予以上报。

2、春节期间遇居民投诉类问题，按平时举报渠道进行问题受理、派遣、处置。

二、危险部、事件发现、立案、派遣的管理流程

(一)发现环节：将危险部、事件的发现工作作为重点，按明确的小类，发现问题，立即上报。对各类井盖的缺失，在处置部门未到的时间段，监督员在条件允许的情况下设置警示标志，并留守处置部门到现场方可离开，30分钟之内处置部门未到现场的立即报告。

监督员在巡查中发现各类突发紧急状况，及时联系中心平台，中心平台信息员将情况报负责同志，并做好信息的记录。

(二)立案(结案)环节：一是立案优先原则。信息员对上报案卷进行初步筛选，对部、事件问题的危险程度大，危害程度大的问题优先立案，通常情况部件先于事件立案。二是电话确认原则。对上报四要素模糊不清的，电话联系上报监督员，确认现时的具体情况，表单描述准确、完整，迅速批转值班长，同时提醒监督员做好临时防护措施或现场留守。值班长对案卷进行审核，确认危险部、事件案卷的要素是否符合标准，并电话与指挥中心信息员取得联系，通知其快速派遣。三是严格把关原则。对采取临时防护措施却仍有安全隐患的部、事件案卷坚决立案，对处置后采用防护措施却仍具有危险性的案卷回退给处置部门，把好立案关与结案

关。

(三)派遣处置环节：严格按网格化处置手册派遣的最快时限派遣；对危险程度大、危害程度较大的案件，电话告知相关处置单位且做好记录。督促处置单位在规定的 30 分钟时间内到现场，解决如井盖缺失的问题。对涉及派遣到市级平台的及时跟踪案件处置进程并做好沟通；严格把握授权，在处置单位做好临时安全防护措施的情况下方可同意，且严格授权时限。未结案件跟踪督查，直至结案。

网格化管理市级督察案件办理的意见

1、接到市级督察的案件，由区级平台进行筛查，比对出区级平台是否已先行发现立案。

2、市督察案卷发现问题自行消失的处置方法

监督员：拍摄与市级督察员相同角度照片，录音带清：“市督查案卷，问题已消失”。

信息员：在立案阶段进行“不予立案”处理，不立案原因写明：“市督查案卷，问题已消失”。

3、施工现场及周边出现的案件上报标准

位于封闭施工场地内的案卷监督员录音说明，带现场照片。信息员立案、派遣，由终端单位出具施工意见。

位于非全封闭施工场地且行人与车辆可以自由通行的区域、或施工现场的周边区域时（如店面装修），应按标准上报、立案、派遣。

4、关于季节性案件

仍按标准上报、立案、派遣，由终端单位出具书面意见结案。

关于已列入施工计划的案件

仍按标准上报、立案、派遣，同意工程在督察发现日两个月以内可实质性启动的案卷流转结案。

5、其它

同意终端单位出具相关行业技术规范、指出具体条款要

求、有充分依据的书面说明，并得到市督查管理部门审核通过的市督察案卷流转结案。

沿街面“六无”工程纳入网格化与门责制监管的管理办法

“六无”工程是指无报建、无报监、无施工许可证、无设计、无总承包合同、无资质或超资质施工的工程。为贯彻落实《上海市安全生产条例》，不断深入推进建筑市场整治，加强对沿街面“六无”工程的监督管理，减少安全生产事故隐患，在坚持原有安全监管机制的基础上，将沿街面“六无”工程纳入网格化与门责制的监管范围，特制定本管理办法。

一、适用范围

本办法适用于长宁区范围内沿街面单位、企业或商铺（以下简称沿街单位）的“六无”工程，包括新建、改建、扩建、立面改造、装饰装修和房屋修缮等工程。住宅的装修和修缮不适用于本办法。

二、管理职责

长宁区各街镇（园区）城市网格化综合管理中心负责沿街面“六无”工程的发现、立案和案件流转；街镇负责沿街单位的书面告知、沿街面“六无”工程的初步核查、总投资30万元以下（含30万元，下同）新建、改建、扩建、立面改造、装饰装修和房屋修缮工程的安全监管；长宁区建设和交通委员会（以下简称区建交委）负责总投资30万元以上

新建、改建、扩建、立面改造、装饰装修和房屋修缮工程的查处和监管，并由区建管中心负责具体实施；长宁区安全生产监督管理局（以下简称区安监局）负责对各街镇相关工作予以检查和考核。

三、工作措施

（一）书面告知

街镇以告知书的形式告知沿街单位的工程施工应办理相关手续，其中总投资 30 万元以下的应到街镇进行备案，30 万元以上的应到区建交委建管中心办理施工手续。

（二）网格化监管

网格监督员在日常巡查中，发现沿街单位存在上述施工行为后，立即拍照取证，并上传至平台。对于未在街镇备案的工程，街镇派人到现场进行初步核查，30 万元以下的工程由街镇负责安全监管，30 万元以上的工程返回网格化中心，由网格化中心发至区建管中心终端，区建管中心到现场进行处理。

（三）结案标准

沿街单位“六无”工程经网格化中心立案后，街镇应在 3 个工作日内做出处置，结案标准为派人到现场初步核查，结案方式是填报《处置单位回复单》（网格化系统内设文档，

30 万以上的项目应注明发包单位和联系人); 区建管中心应在 3 个工作日内做出处置, 结案标准为派人到现场检查, 结案方式是填报《处置单位回复单》。

(四) 监督管理

对于 30 万元以下的工程, 街镇应按照《关于进一步加强小建筑工程安全生产监管工作(试行)办法的通知》(长安办〔2010〕14 号)的规定进行监督管理; 对于 30 万元以上的工程, 区建管中心应按照《长宁区建筑业“六无”工程管理细则》(长建委发〔2011〕110 号)的规定进行监督管理。

四、检查考核

区网格化中心对街镇和区建管中心网格化事件处置的及时率和结案率进行考核。

区安监局结合安全生产签约单位履职情况对街镇沿街面“六无”工程的查处和监管工作予以检查和考核。

区建交委结合单位年度目标任务对区建管中心沿街面“六无”工程的查处和监管工作予以检查和考核。

平台信息员工作流程

(一)进入以个人名字命名的工作信息库,打开电话机,保持座机畅通,完成系统登录;翻看信息员交接本,有无昨日留存交办的事情。

(二)信息受理阶段:信息员对监督队员上报的问题进行判断是否属于网格化监管范围,对不属于监管范围的不予受理;属于网格化监管范围的问题,进一步查看是否达到需要立案处置的程度。

(三)信息立案阶段:信息员对每一个立案案卷均要做到描述准确,没有错别字,信息要素(近景、远景、门牌、录音、定位)齐全和正确。有效使用“地址重复”按钮进行筛选,控制此类重复案卷的立案。

(四)案卷派遣阶段:在案件派遣前,首先要对已立案的案件进行再次审核,审核后觉得案件基本要素齐全,这时就可进行派遣操作,每个案件根据属性分类、内容分类、具体名称、处置要求的不同,派遣到相应的处置单位。案件一旦被派遣后,当前案件会流转到处置环节,也就是说:派遣环节看到的案件都是立案而未曾派遣的案件。

(五)案卷处置阶段:处置部门在接到案件后,应立即派处置人员到现场实地查看,如果发现案件反映的问题不属于自己部门的职能范围、或者其他相关因素导致不能处理的,可以将相应的案件向派遣平台提出退单申请,退单意见

要充分合理，申请退单时间要快，如果派遣案件超过三日，将不允许退单。

（六）案卷申请延期阶段：案件在处理过程中，发现处理时限不够用，需要延长一段时间，这时可由处置部门信息员将该案件向派遣平台申请延期一段时间。根据每个案件的难易程度进行适当的延期，延期理由要充分合理，原则上不超出原派遣时间，一般案件延期不超过7天，需要工程性解决的不超过30天，对已超过一个月的案件将不再批准延期申请。如果确实因客观原因不能在一个月內办结的案件，需要写书面申请承诺在什么时间做好，将申请传至派遣平台，经领导审核同意后先行结案（在承诺期限到达时，由结案的平台信息员通知监督员到现场察看确定是否完成）。

（七）案卷核查阶段：信息员对网格内监督员要平均发送核查任务；对发送超过30分钟的核查任务要和监督员电话联系，做好提醒，及时了解核查进程。本人上报的案卷优先设定为本人核查。

（八）案卷结案阶段：对监督队员发送的核查照片进行甄别，需明确已做好并与上报照片是同一地址才可结案。如果与上报照片不是同一地址，需发送核查任务给队员要其重新核查；如果核查照片显示没有做好，再次派遣至处置单位。

（九）当日无法完成的工作应做好交接班工作，在信息员交接本内进行记录。

长宁“962347”二维码



—手机客户端—



—微信公众号—