

关于印发《长宁区城管执法系统关于进一步加强市民投诉处置工作的实施方案》的通知

各中队、科室：

现印发《长宁区城管执法系统关于进一步加强市民投诉处置工作的实施方案》，请认真贯彻落实。

上海市长宁区城市管理行政执法局

2023年12月12日

长宁区城管执法系统关于进一步加强市民投诉处置工作的实施方案

为贯彻落实市城管执法局关于《进一步加强城管执法系统市民投诉处置工作的实施意见》与本区 12345 市民热线整治工作专题会议精神，结合主题教育，进一步提升诉件办理质效，提高为民服务水平，特制定本方案。

一、工作目标

坚持问题导向，聚焦本区城管执法系统诉件处置薄弱环节，全面找差距、补短板、促提升。坚持过程导向，不断完善诉件处置工作机制，提升诉件办理规范化、制度化水平。坚持目标导向，全力推动解决群众“急难愁盼”问题，不断提高市民获得感、满意度。

二、规范诉件处置流程

（一）诉件受理

城管执法系统依托 12345、12319 市民服务热线受理平台，全天候受理市民诉求。

中队收到市民投诉后，应在 1 个工作日内通过电话先行联系投诉人，确认投诉人反映的地址、内容等具体信息；无法电话先行联系的，应以短信等方式告知投诉人其反映问题已受理，力争先行联系率达到 100%。先行联系情况应留痕存档。

（二）诉件处置

中队应在接单后及时安排执法人员到达现场调查处置。如市民投诉的事项有特定时间的，则按照投诉事项发生的特定时间到场处置。

执法人员到达现场后，应同步开启执法记录仪，落实执法全过程记录，记录到场具体时间，对诉件现场进行拍摄取证；通过教育劝阻、责令整改、当场处罚、立案查处等相应方式进行处置。

对于当场处置完毕及后续以立案查处方式处置的诉件，应通过执法全过程记录方式，对诉件处置过程及结果予以全程记录存档。对于采用其他方式处置的诉件，也应通过后续摄像、拍照等其他方式留痕存档，形成处置工作闭环。

（三）诉件办结

中队应在规定时限内办结诉件，并于诉件办理完成后 1 个工作日内，通过电话回复、现场答复等方式，告知投诉人相关处置情况，并记录存档，力争处置结果回复率达到 100%。

诉件办结后，中队应及时将诉件办理过程中形成的拍摄资料、取证材料、处置情况材料等进行“一诉一档”归档。

（四）诉件退单

中队接单后，对于非城管执法范围的诉件，应当在规定时间内进行退单。根据区域运中心相关处置规定，12345 热线应在 24 小时内作退单处理；根据市城管执法局相关处置规定，12319 热线应在 48 小时内作退单处理。

三、健全诉件管理机制

（一）诉件处置监管机制

依托市、区两级诉件受理处置工作平台，结合城管执法体制改革队伍下沉实际，区局对本区城管执法系统诉件处置情况开展常态监管。对于12319热线诉件，区局落实对诉件处置全流程监管，通过全量派单、全程监督，全面把握诉件处置情况。对于12345热线诉件，区局通过动态审查、定期抽查，对各中队诉件处置“先行联系率”“按时办结率”“处置回复率”“诉求解决率”“诉求办结率”“市民满意率”等核心指标，逐步建立健全动态监管机制。

（二）诉件处置统计分析机制

区局定期对各中队诉件处置的总量、结构、趋势，市民投诉的区域、事项、内容，诉件总量居高中队、市民投诉居前事项等情况进行全量统计分析，通过诉件数据定量定性分析，反映研判本系统面上投诉情况及处置情形，为基层中队投诉处理提供分析指导，引导聚焦工作重点方向。

（三）诉件“诉转案”监督机制

严格按照市局有关“诉件转案件”工作要求，落实“应立尽立”工作原则，对于涉及破坏生态环境、危及城市公共安全、严重影响居民生活等诉件及重复投诉情况严重的诉件，明确要求转立案件、依法从严查处。区局层面重点聚焦上述事项市民投诉，督导中队落实“诉转案”相关要求。

（四）诉件处置突出问题研商机制

聚焦基层中队诉件处置工作中的重复投诉、诉件审查中的不满意件、面上分析反映出的诉件量居高中队、市民投诉居前事项以及基层中队诉件处置中涉及的热点、难点问题，加强处置情况跟进，加强突出问题研商，协同相关街镇，搭建会商协处平台，条块结合，上下协同，开展个案研处指导，支撑基层中队推进诉件处置。

（五）重复诉件督察督办机制

对于市民投诉反映集中的问题，尤其是重复投诉5次以上、反复投诉1年以上的诉件，区局定期梳理形成问题清单，开展督察督办，采取销项管理方式，逐件逐项抓推进、抓整改、抓落实，确保穷尽方法手段与依法履责底线要求。

（六）诉件处置定期通报机制

综合运用考核通报、业务简报、街镇评议等方式，区局定期通报各中队热线诉件处置情况，对群众关切、媒体关注、领导关心的重复投诉、重难点诉件处置进程定期通报反馈。

（七）诉件处置讲评培训机制

聚焦市民投诉热点事项，综合分析研判面上诉件处置情况，认真查找各中队在诉件处置中薄弱环节和短板问题，运用通报讲评方式，区局不定期组织开展诉件处置业务培训，指导基层中队持续改进诉件处置方式方法，提升诉件处置质量效能。

（八）诉件典型案例梳理机制

对各中队处置的市民热线诉件，区局不定期甄选诉件处置典型案例，梳理“十佳”“十差”案例，为讲评培训提供实例案例，加强典型指导引导，推动基层诉件处置工作不断加强改进。

四、工作要求

一是提升政治站位，提高思想认识。各中队及相关科室要深入贯彻以人民为中心的发展理念，深刻领会人民至上要求，切实做到“民呼我为”“接诉即办”。要把落实市局《进一步加强城管执法系统市民投诉处置工作的实施意见》与本区开展12345市民服务热线“削峰”行动大会战工作相结合，把短期减量工作目标与长期规范处置流程结合好，切实规范诉件处置办理流程，有效提升诉件处置效能。

二是加强贯彻落实，履行主体责任。区局层面，要强化制度保障，围绕区局职能转变要求，建立健全诉件处置工作机制，强化数据梳理统计及问题研判分析，加强对基层业务指导及日常培训，加大对重复投诉及突出问题的协同研究，落实抓好诉件跟踪督办及定期通报，及时做好案例收集及经验总结。中队层面，要严格按照诉件处置流程，落实做好受理、处置、办结、退单等各项环节工作，落实诉件处置“全过程记录”工作要求，落实“诉转案”“应立尽立”考核要求，不断规范诉件处置办理流程，不断提升诉件处置效能，不断改善诉件处置质量。

三是支持监督赋能，强化考核引导。区局要将各中队诉件处置工作纳入专项督察，持续开展系统自查自纠，加强系统管理，深入查找在诉件管理工作制度、队伍等方面存在的不足，深入纠治诉件处置工单背后存在的不作为、慢作为、乱作为等作风问题。结合工作实际，逐步提升诉件处置工作在年度考核及街镇评议中的权重，通过强化考核，引导基层高度重视诉件处置工作，规范诉件处置流程，改进诉件处置工作作风，提升诉件处置效能。

抄送：各街道（镇），临空经济园区

上海市长宁区城市管理行政执法局

2023年12月13日印发
