昆明市网格化服务管理工作情况

(2024年8月)

为认真贯彻落实市委、市政府加快打造“六个春城”、坚决“当好排头兵、实现大发展、率先现代化”的总体部署和要求，充分发挥网格化、数字化管理在城乡综合管理中的监督指挥和派遣处置作用，切实提高精细化管理水平，促进网格化服务管理工作健康、有序、良性发展，努力营造整洁有序、安全文明的城乡环境。现将8月份全市网格化管理案件上报、派遣和处置等情况总结分析如下：

一、网格监督情况

8月份，市网格化管理平台共受理网格案件181831件，市、区监督员自处置轻微问题25087件。其中，市级网格监督员上报并立案73188件，占立案总量的40.25%；区级网格监督员上报并立案102477件，占立案总量的56.36%。12345政务服务便民热线转办“接诉即办”案件3709件，受理微信公众号投诉案件2026件，受理卫星遥感案件290件，视频监控上报案件20件，鹰眼摄像头上报案件20件。无人机巡查上报案件19件，其他来源案件82件。

从案件类别看，按基本案件数计算，事件类案件数量较多的小类是非法小广告（占比16.26%）和擅自架设管线杆线设施(占比10.50%)；部件类案件数量较多的小类是不明井盖（占比9.66%）和雨水箅子（9.64%）。

从案件发生区域看，**主城五区中，**案件量（含自处置案件）最多的是五华区（36208件），占比为20.75%；案件量最少的是呈贡区（21484件），占比为12.37%。**开发（度假）区中**，案件量最多的是经开区（9545件），占比为5.50%；案件量最少的是度假区（2490件），占比为1.43%。**其他县（市）区中，**案件量最多的是石林县（725件），占比为11.31%；案件量最少的是安宁市（387件），占比为6.03%。

从市、区两级监督情况看，区级监督员漏报率最低的是五华区，最高的是高新区，主要原因是高新区区级监督员对井盖缺失破损问题巡查不全面、上报不及时，有88件重大案件存在漏报。

二、案件派遣情况

（一）主城五区和三个开发（度假）区。网格案件按时派遣率最高的是五华区，应派遣案件24947件，按时派遣24200件，按时派遣率为97.01%；按时派遣率较低的是官渡区和西山区。其中，官渡区应派遣案件27547件，超期派遣案件6463件，按时派遣率76.54%，超期派遣较多的问题类别为暴露垃圾（超期712件）、非法小广告（超期515件）、道路不洁（超期332件）和道路破损（超期245件）；西山区应派遣案件29826件，超期派遣案件5407件，按时派遣率81.87%，超期派遣最突出的类别是不明井盖，共有2045件案件超期，占比37.8%。

（二）其他县（市）区。网格案件按时派遣率最高的是晋宁区（应派遣和按时派遣数均为649件）、禄劝县（应派遣和按时派遣数均为581件）和嵩明县（应派遣和按时派遣数均为639件），上述县（市）区按时派遣率均为100%。按时派遣率最低的是宜良县，应派遣案件552件，按时派遣530件，按时派遣率96.01%，超期派遣案件22件。

三、案件处置情况

折算为基本案件数，8月份纳入网格案件处置结案率考核的案件共有548795件，处置结案544054件，结案率99.14%，按期结案率98.08%，其中，隐患类案件按期结案率和结案率均为最低。具体情况如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 按期结案数 | 应结案数 | 结案数 | 累计应结案案数 | 结案率 | 按期结案率 |
| 创建类 | 358278 | 362825 | 362623 | 364315 | 99.54% | 98.75% |
| 诉求类 | 28375 | 29266 | 28998 | 30005 | 96.64% | 96.96% |
| 常规类 | 123201 | 126362 | 127245 | 128433 | 99.08% | 97.50% |
| 隐患类 | 13310 | 14883 | 15041 | 15670 | 95.99% | 89.43% |
| 环保类 | 9782 | 10049 | 10147 | 10372 | 97.83% | 97.34% |
| 合 计 | 532946 | 543385 | 544054 | 548795 | 99.14% | 98.08% |

分区域看，在主城五区、三个开发（度假）区中，按基本案件数计算，五华区结案率最高（99.90%），结案率较低的区是经开区和度假区。其中，经开区有571件创建类案件超期处置，有224件创建类案件未处置结案；度假区有220件常规类案件超期处置，有284件常规类案件和389件创建类案件未处置结案。在其他县（市）区中，安宁市、晋宁区、禄劝县、阳宗海、空港区和石林县结案率最高，均为100%，宜良县结案率较低，有117件案件未结案，结案率为78.25%。

在结案质量方面，度假区结案质量最高，全市共有153件案件存在处置不符合标准和虚假处置的问题，其中经开区、高新区、西山区和呈贡区均有不同数量的虚假处置案件，网格案件处置不实、标准不高的问题仍然突出。

四、其他专项工作开展情况

（一）全市共上报预警案件32件。其中，常规预警案件6件，均已处置；雨天淹积水预警案件26件，已处置25件，未处置1件（属于官渡区）。

（二）运用“党建引领、吹哨报到”工作机制开展吹哨30次。其中，区级哨1次，街道哨15次，社区哨14次。吹哨次数最多的区是盘龙区（16次）。

（三）“接诉即办”累计应处置案件3626件。案件量最多的区是官渡区，为1020件，响应率90%，处置率100%，服务满意率70%；最少的区是度假区，为69件，响应率100%，处置率97.50%（有1件案件超期处置），服务满意率85%。

（四）卫星遥感图斑案件应立案派遣301件，按时派遣案件298件，应处置结案263件，均已按期处置完成，官渡区有1条返工案件。此外，市级运用无人机巡查上报案件19件，结案13件；盘龙区运用视频监控和鹰眼摄像头分别上报案件各20件，均已处置结案。

五、正反面典型案例

（一）正面典型

1.官渡区运用吹哨报到工作机制，邀请市公安局交警支队、昆明轨道公司发起了2024（市）重点哨10号，以水木花野生菌交易中心为中心，增设了四个临时停车场并对出入口进行优化设置，优化调整了福发路、春城路、福旺路等周边道路的交通通行路线，采取完善道路隔离设施等措施杜绝了乱停车问题，有效缓解了交通压力，方便周边居民出行。

2.五华区莲华街道对市民多次投诉的昆明理工大学北门学府路上的占道经营问题进行取缔，西山区前卫街道对市民多次投诉的希望路盘龙江边道路上的占道经营问题进行整治，为周边群众出现营造了便利的环境，得到了市民的表扬。

（二）负面典型

1.不按标准结案问题较为突出。近两个月来，部分区在结案过程中存在使用旧照片或绘图软件处理过的照片结案的问题，结案质量有待提高。如：呈贡区在对斗南街道花田国际度假区老石屏烧烤长期占道经营问题（中央环保督察督办件）结案时，使用了其他案件（2024昆(市)管字072300005号）的处置图片回复结案，存在不按标准处置和结案的问题。

2.滇池治理类问题大幅增加。相较7月份，河道垃圾和水域不洁两类滇池水环境治理问题分别增加了149件和61件，增幅分别是66.82%和55.96%。河道垃圾较为突出的点位有：官渡区六甲街道会展西路158号灯杆左侧小清河边、关上街道枧槽河北段038号灯杆右侧，西山区福海街道广福路（西山段）186号灯杆后面清水河边，经开区洛羊街道呈运大道153号灯杆马料河段。水域不洁较为突出的点位有：官渡区太和街道盘江南路066号灯杆附件（盘龙江）、官渡街道云秀路西段187号灯杆旁，呈贡区斗南街道大梅子村南区12号对面。

 3.占道亭棚成为市民投诉的热点问题。相较7月份，市民投诉的占道亭棚问题增加了27件，增幅为168.75%，主要表现为商户在公共道路上搭建棚子占用人行道经营，影响通行。其中，官渡区先锋路河畔俊园小区A7地块小区4栋商家户搭建帐篷占道经营、盘龙区新德巷新迎第一小学门口商户搭建多个雨棚、西山区前卫西路润城1期小区门口搭建棚子等问题被多次投诉。

六、下一步工作打算和建议

（一）持续贯彻落实整治形式主义为基层减负相关要求。为认真贯彻党中央关于整治形式主义为基层减负的决策部署和省、市工作要求，切实做到从源头上为基层减负，市网格中心组织召开了主城区网格化管理工作会议，对相关工作进行了部署；拟制印发了调整考核工作的文件，不再对网格化管理联席会议等三个指标进行考核，不再对县区网格化管理考核结果进行月排名通报。各单位要按照中央、省、市有关工作部署，以推进工作落实和解决问题为导向，深入分析本区域网格化管理工作中可能增加基层负担或存在形式主义的问题，进一步优化工作机制，精简考核指标，确保各项工作扎实推进、发挥实效。

（二）扎实推进网格化管理问题整改。各单位要结合8月份系统运行数据和工作开展情况，认真梳理存在的问题，采取有效措施推进问题整改。呈贡区、经开区和度假区要加大重点片区的案件处置力度，严格落实案件结案标准，认真审核结案案件，坚决杜绝虚假处置等不符合结案标准的问题出现；高新区要加强对道路不洁和施工工地围挡等重点问题的监督巡查，提高网格监督的针对性和工作质量；官渡区要聚焦案件派遣环节，分类别、分区域梳理处置部门，逐步明确部门职责，确保闭环流程运转顺畅；宜良县要积极督促处置部门按时限按标准做好案件处置工作，及时反馈处置结果，全力提升案件处置率。

（三）切实提升网格化服务管理监督和结案质量。针对当前部分区存在的监督巡查流于形式、案件处置质量不高等突出问题，各单位要进一步加强队伍建设，提高业务培训的实效性和针对性，增强网格监督员的履职能力；结合实际认真研究优化措施，调整市级再监督方式，以严格的再监督推动各区网格监督员全面巡查和上报案件；规范网格案件结案工作，特别是要加强对材料结案案件的审核和后续跟踪办理，确保处置质量。

抄送：张彦副市长、赵文秘书长，程波副秘书长、正星副秘书长；

市政府办公室综合处，秘书一处、五处；

各县（市）区党委办公室、政府办公室，各开发（度

假）区党工委党群工作部、管委会综合管理部，主城

五区和高新区、度假区网格化综合监督指挥分中心，

阳宗海风景区规划建设局，云南滇中新区城市运营管

理服务中心，其他县（市）区城市管理局。