昆明市网格化服务管理工作情况

(2024年9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9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

9月份，市网格化管理平台共受理网格案件163220件，其中，市级网格监督员上报并立案69502件，占立案总量的42.58%；区级网格监督员上报并立案88346件，占立案总量的54.13%。12345政务服务便民热线转办“接诉即办”案件3383件，受理微信公众号投诉案件1932件，无人机巡查上报案件18件，其他来源案件39件。此外，市、区监督员自处置轻微问题21718件。

从案件类别看，事件类案件数量较多的小类是非法小广告（占比17.76%）和擅自架设管线杆线设施(占比11.64%)；部件类案件数量较多的小类是雨水箅子（占比10.06%）和不明井盖（8.54%）。

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（36345件），占比为23.33%；案件量最少的是盘龙区（14837件），占比为9.52%。开发（度假）区中，案件量最多的是经开区（9775件），占比为6.27%；案件量最少的是度假区（2453件），占比为1.57%。其他县（市）区中，案件量最多的滇中新区直管区（1707件），占比为22.97%；案件量最少的是宜良县（443件），占比为5.96%。

从市、区两级监督情况看，区级网格监督员漏报率最低的是西山区，最高的是高新区，主要原因是高新区网格监督员对井盖缺失破损问题巡查不全面、上报不及时，有84件重大案件存在漏报。区级巡查覆盖率最低的是盘龙区，主要原因是盘龙区监督员人员配置不足，网格巡查没有覆盖所有社区。

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23978件，按时派遣23315件，按时派遣率为97.23%；按时派遣率较低的是官渡区和盘龙区。其中，官渡区应派遣案件25774件，超期派遣案件4313件，按时派遣率83.27%，超期派遣较多的问题类别为暴露垃圾（超期483件）、非法小广告（超期289件）、道路不洁（超期224件）和乱堆物堆料（超期191件）；盘龙区应派遣案件12827件，超期派遣案件1769件，按时派遣率86.21%，超期派遣较多的问题类别为违规户外广告（超期126件）、占道经营（超期89件）和暴露垃圾（超期87件）。

（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504件）、石林县（应派遣和按时派遣数均为512件）、安宁市（应派遣和按时派遣数均为457件）和寻甸县（应派遣和按时派遣数均为588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541件，按时派遣517件，按时派遣率95.56%，超期派遣案件24件。

三、案件处置情况

9月份纳入网格案件处置结案率考核的案件共有478568件（基本案件数），处置结案473366件，结案率98.91%，按期结案率98.19%。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 | 316419 | 320689 | 320144 | 322182 | 99.37% | 98.67% |
| 诉求类 | 35916 | 36768 | 36508 | 37622 | 97.04% | 97.68% |
| 常规类 | 97791 | 100105 | 99885 | 101181 | 98.72% | 97.69% |
| 环保类 | 6550 | 6725 | 6715 | 6949 | 96.63% | 97.40% |
| 隐患类 | 9100 | 10055 | 10114 | 10634 | 95.11% | 90.50% |
| 合计 | 465776 | 474342 | 473366 | 478568 | 98.91% | 98.19% |

分区域看，在主城五区、三个开发（度假）区中，五华区结案率最高（99.97%），结案率较低的区是经开区和度假区。其中，经开区有534件创建类案件超期处置，有316件创建类案件未处置结案；度假区有463件常规类案件和464件创建类案件未处置结案。在其他县（市）区中，安宁市、禄劝县、阳宗海和滇中新区直管区结案率最高，均为100%，宜良县结案率较低，有114件案件未结案，结案率为78.24%。

在结案质量方面，经开区结案质量最高。全市共有181件案件存在处置不符合标准和虚假处置的问题，其中五华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15件。其中，常规预警案件7件，已处置4件，未处置3件（属于度假区）；雨天淹积水预警案件8件，已处置7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15次。其中，区级哨2次，街道哨8次，社区哨5次。吹哨次数最多的区是盘龙区（6次）。

（三）“接诉即办”累计应处置案件3349件。案件量最多的区是官渡区，为871件，响应率80%，处置率100%，服务满意率70%；最少的区是度假区，为67件，响应率90%，处置率100%，服务满意率80%。

（四）卫星遥感图斑案件立案派遣38件，应处置结案34件，均已按期处置完成，各区均无返工案件。此外，市级运用无人机巡查上报案件18件，结案13件。

五、正反面典型案例

（一）正面典型

1.盘龙区运用吹哨报到工作机制，邀请市公安局交警支队、市住房城乡建设局发起了2024（市）重点哨12号，拆除了青云街道办事处东三环与博海路交叉口废弃“T”型龙门架，避免了因龙门架上废弃设备年久失修脱落造成的交通安全事故，保障了市民日常交通出行安全。

2.西山区运用先行处置机制，对群众反映较为强烈的碧鸡路、融创文旅城周边井盖、沟盖板、雨水篦子等道路部件设施缺失损坏严重、存在较大安全隐患的问题进行了处置，共处置问题2129件，切实消除安全隐患，全力做好了国庆期间市容环境保障工作。

（二）负面典型

1.不按标准结案问题仍然存在。9月份以来，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：呈贡区对吴家营街道静远街泛亚城邦楼下店外经营问题进行结案时，使用了其他案件的处置图片，存在不按标准结案的问题。

2.占道经营和店外经营处置后反弹问题较为突出。相比于8月份，9月份部分区域占道经营和店外经营网格案件处置后再次反弹现象突出，导致市民对同一点位同一问题重复投诉。如：盘龙区北京路与司家营交叉口俊发城玉兰苑楼下占道经营问题，同一市民投诉了7次；官渡区广居路欣景花园永泰园7栋商铺门口占道经营问题，市民投诉了6次；西山区春雨路辅路上锦路占道经营问题，市民投诉了7次。

六、下一步工作打算和建议

（一）切实提高网格案件处置力度和质量。各单位要结合本辖区9月份系统运行数据和工作实际，认真梳理存在的问题，采取有效措施进一步提高网格化管理工作质量。呈贡区、五华区和经开区要加大重点案件处置力度，严格落实案件结案标准，坚决杜绝虚假处置等不符合结案标准的问题出现；官渡区要提高案件派遣力度，确保网格案件及时处置；宜良县要进一步完善网格案件处置机制，加强处置人员队伍建设，提高网格案件处置的及时性。此外，要强化网格监督员自处置能力，在巡查中做到能处置的处置、能清理的清理，持续做好轻微问题自处置工作，减少案件流转环节，提升网格案件处置效率。

（二）组织做好民族宗教事项网格监督工作。9月底，市民族宗教委、市网格中心组织各县区相关部门对民族宗教网格监督、问题派遣和处置结案的工作开展了业务培训。各单位要认真贯彻落实相关要求，及时组织开展业务培训，组织网格监督员按标准对辖区内存在的民族宗教问题开展网格巡查、线索收集和问题上报，及时派遣到责任部门处置，推动将民族宗教相关事项纳入网格化管理。

（三）有序推动基层治理“小马拉大车”突出问题整治工作。为认真贯彻落实市委社工部、市委组织部《关于印发<昆明市破解基层治理“小马拉大车”突出问题重点任务清单>的通知》（昆社通〔2024〕23号）要求，市网格中心印发了《关于对<昆明市破解基层治理“小马拉大车”突出问题重点任务清单>进行分解的通知》，对相关工作进行了安排部署。请各单位严格对照任务清单，精心组织部署，细化工作任务，明确责任部门和完成时限，扎实推进基层治理“小马拉大车”突出问题整治工作，持续为基层减负增效。

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。