昆明市网格化服务管理工作情况

(2024年10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、良性发展，努力营造整洁有序、安全文明的城乡环境。现将10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

10月份，市网格化管理平台共受理网格案件170551件，其中，市级网格监督员上报并立案71645件，占立案总量的42.01%；区级网格监督员上报并立案94217件，占立案总量的55.24%。12345政务服务便民热线转办“接诉即办”案件2993件，受理微信公众号投诉案件1649件，无人机巡查上报案件17件，其他来源案件30件。此外，市、区网格监督员自处置轻微问题27805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17.18%）和擅自架设管线杆线设施(占比10.75%)；部件类案件数量较多的小类是雨水箅子（占比11.53%）和不明井盖（占比7.96%）。

从案件发生区域看，主城五区中，案件数量（含自处置案件）最多的是五华区（40002件），占比为27.62%；案件数量最少的是盘龙区（15392件），占比为10.63%。开发（度假）区中，案件数量最多的是经开区（11837件），占比为63.18%；案件数量最少的是度假区（2451件），占比为13.08%。其他县（市）区中，案件数量最多的是晋宁区（593件），占比为10.86%；案件数量最少的是安宁市（410件），占比为7.51%。

从市、区两级监督情况看，区级网格监督员漏报率最低的是五华区，最高的是高新区，主要原因是高新区网格监督员对施工工地围挡问题巡查不全面、上报不及时，有120件重大案件存在漏报。区级巡查覆盖率最低的是盘龙区，主要原因是盘龙区网格监督员人员配置不足，网格监督没有覆盖所有网格。

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西山区，应派遣案件25495件，按时派遣24764件，按时派遣率为97.13%；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25622件，超时派遣案件4595件，按时派遣率82.07%，超时派遣较多的问题类别为暴露垃圾（超时557件）、非法小广告（超时413件）、占道广告牌（超时265件）、道路不洁（超时233件）和乱堆物堆料（超时212件）；盘龙区应派遣案件12742件，超时派遣案件1820件，按时派遣率85.72%，超时派遣较多的问题类别为违规户外广告（超时186件）、非机动车乱停放（超时99件）和非法小广告（超时99件）。

（二）其他县（市）区。网格案件按时派遣率最高的是禄劝县（应派遣和按时派遣数均为550件）、安宁市（应派遣和按时派遣数均为403件）和滇中新区直管区（应派遣和按时派遣数均为429件），上述县（市）区按时派遣率均为100%。按时派遣率最低的是富民县，应派遣案件514件，按时派遣448件，按时派遣率87.16%，超时派遣案件66件。

三、案件处置情况

10月份纳入网格案件处置结案率统计范围的案件折算为基本案件数共有464057件，处置结案457870件，结案率98.67%，按期结案率98.11%。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 | 320239 | 324947 | 324455 | 326894 | 99.25% | 98.55% |
| 诉求类 | 19941 | 21163 | 20659 | 22175 | 93.16% | 94.23% |
| 常规类 | 97651 | 99466 | 99328 | 100676 | 98.66% | 98.18% |
| 环保类 | 5225 | 5332 | 5327 | 5556 | 95.88% | 97.99% |
| 隐患类 | 7438 | 8259 | 8101 | 8756 | 92.52% | 90.06% |
| 合计 | 450494 | 459167 | 457870 | 464057 | 98.67% | 98.11% |

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（99.99%），结案率较低的区是经开区和盘龙区。其中，经开区有426件创建类案件超期处置，有349件创建类案件未处置结案；盘龙区有382件创建类案件超期处置，有1099件创建类案件未处置结案，有414件诉求类案件超期处置，有1302件诉求类案件未处置结案。在其他县（市）区中，安宁市、禄劝县和石林县结案率最高，均为100%，宜良县结案率较低，有101件案件未处置结案，结案率为80.35%。

在结案质量方面，度假区结案质量最高。全市共有144件案件存在处置不符合标准的问题。

四、其他专项工作开展情况

（一）全市共上报预警案件16件。其中，常规预警案件14件，已处置11件，未处置3件（属于度假区）；雨天淹积水预警案件2件，已处置1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8次。其中，区级哨2次，街道哨6次。吹哨次数最多的区是盘龙区（3次）。

（三）“接诉即办”累计应处置市民投诉案件2911件。案件数量最多的区是官渡区，为791件，响应率80%，处置率100%，服务满意率75%；最少的区是度假区，为48件，响应率90%，处置率97.50%，服务满意率85%。

（四）卫星遥感图斑案件立案派遣4件，应处置结案3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17件，结案14件。

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、市交投公司发起了吹哨（2024（市）重点哨16号），对金马街道蓝光德商天域小区外围3500平方米道路进行了硬化并连通了金马路，保障小区居民出行安全、便利。

2.高新区持续加强案件处置，运用先行处置、催办督办等工作机制，集中处置了114件疑难复杂、存在安全隐患、推诿扯皮的案件，解决了一批群众关心关注的重点难点问题，切实提升了群众满意度。

（二）负面典型

1.“接诉即办”部分案件存在不按标准结案的问题。10月份以来，部分区在对市民投诉的“接诉即办”案件结案过程中，使用其他案件的照片结案，结案质量有待提高。如：西山区对马街街道昆州路和新居小区铁路两侧占道经营问题、官渡区对小板桥街道织布营村内擅自饲养家禽家畜问题结案时，均使用了其他案件的处置图片结案。

2.部分区网格监督员存在选择性上报案件的问题，导致网格监督巡查不全面，未做到应报尽报。如：官渡区网格监督员在其他时间段上报的案件数量与每周一上报的案件数量相比少35%左右；经开区在暂停考核后，网格监督员上报的案件量大幅下降，未按规范开展监督巡查和问题上报。

六、下一步工作打算和建议

（一）扎实推进网格化管理问题整改。各单位要结合10月份工作开展情况，认真梳理存在的问题，采取有效措施推进问题整改；要举一反三、以点带面，做到整改一个问题，推动解决一类问题，持续推进本区域网格化管理服务工作提质增效。西山区和官渡区要严格落实结案标准，认真审核待结案案件，坚决杜绝虚假处置问题再次发生；盘龙区要加大案件协调处置力度，充分运用案件催办、先行处置等机制，提高案件处置效率；经开区要强化网格监督员培训，按规范组织开展网格监督和问题巡查，做到“应报尽报”，以高质量的网格监督推进网格化管理工作发挥更大实效。

（二）进一步加强重点区域和问题的巡查监督。各单位在做好日常监督巡查的基础上，要重点加强市容环境、窨井盖、施工围挡、公交站牌、共享单车、非机动车乱停放和各类存在安全隐患、影响市民生命财产安全问题的监督巡查，同时，要继续组织开展好夜间巡查和轻微问题自处置工作。要及时受理、派遣网格案件，严格落实案件处置机制和常态长效管理机制，确保问题处置效率和质量，努力营造更加干净、整洁、有序的城市环境。

（三）严格落实网格巡查规范和案件处置标准。按照《中共昆明市委办公室关于暂停开展各级各类考核的通知》（市委办〔2024〕65号）要求，市网格中心已暂停对各县（市）区、开发（度假）园区网格化管理工作的考核。在暂停考核后，各单位要严格落实网格巡查规范，按要求组织网格监督员开展网格巡查和问题上报，做到网格监督不缺位、不减量、不减效；要加强案件处置的协调对接，强化与处置部门的协作，确保案件处置高质高效，扎实推动网格化管理工作有序开展。

0

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。