昆明市网格化服务管理工作情况

(2025年1月)

为认真贯彻落实市委、市政府加快打造“六个春城”、“当好排头兵、实现大发展、率先现代化”的总体部署和要求，市网格化综合监督指挥中心充分发挥网格化、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1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

1月份，市网格化管理平台共受理网格案件150281件，其中，市级网格监督员上报并立案69840件，占立案总量的46.47%；区级网格监督员上报并立案77739件，占立案总量的51.73%；12345政务服务便民热线转办“接诉即办”案件1332件；受理微信公众号投诉案件1293件；其他来源案件77件。此外，市、区网格监督员自处置轻微问题22363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18.58%）和擅自架设管线杆线设施(占比10.62%)；部件类案件数量较多的小类是雨水箅子（占比13.71%）和不明井盖（占比11.94%）。

从案件发生区域看，主城五区中，案件数量（含自处置案件）最多的是官渡区（30526件），占比为23.59%；案件数量最少的是呈贡区（19622件），占比为15.16%。开发（度假）区中，案件数量最多的是经开区（8703件），占比为60.47%；案件数量最少的是度假区（1978件），占比为13.74%。其他县（市）区中，案件数量最多的是富民县（592件），占比为12.04%；案件数量最少的是石林县（333件），占比为6.77%。

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，最高的是经开区，主要原因是经开区网格监督员对暴露垃圾、道路破损和道路不洁等问题巡查不全面、上报不及时，有207件重大案件存在漏报的情况。

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22354件，按时派遣21569件，按时派遣率为96.49%；按时派遣率较低的是官渡区和高新区。其中，官渡区应派遣案件23253件，超时派遣案件5326件，按时派遣率77.10%，超时派遣较多的问题类别为暴露垃圾（超时1077件）、绿地脏乱（超时513件）、非法小广告（超时475件）、道路不洁（超时474件）和不明井盖（超时176件）；高新区应派遣案件4514件，超时派遣案件673件，按时派遣率85.09%，超时派遣较多的问题类别为暴露垃圾（超时56件）、施工废弃料（超时50件）和积存垃圾渣土（超时48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460件）、石林县（应派遣和按时派遣数均为344件）、晋宁区（应派遣和按时派遣数均为473件）和安宁市（应派遣和按时派遣数均为424件），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601件，按时派遣552件，超时派遣49件，按时派遣率91.85%。

三、案件处置情况

1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396306件，处置结案377628件，结案率95.29%，按期结案率95.35%。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 |
| 常规类 | 79105 | 82163 | 80624 | 84042 | 95.93% | 96.28% |
| 环保类 | 5038 | 5313 | 5076 | 5620 | 90.32% | 94.82% |
| 创建类 | 260924 | 271914 | 266506 | 276680 | 96.32% | 95.96% |
| 诉求类 | 17546 | 19345 | 18052 | 20762 | 86.95% | 90.70% |
| 隐患类 | 6524 | 8393 | 7370 | 9202 | 80.09% | 77.73% |
| 合计 | 369137 | 387128 | 377628 | 396306 | 95.29% | 95.35% |

分区域看，在主城五区、三个开发（度假）区中，高新区结案率最高（97.99%），结案率较低的区是经开区和度假区。其中，经开区有484件常规类案件、1921件创建类案件和276件隐患类案件未处置结案，有250件常规类案件、938件创建类案件和101件隐患类案件处置超期；度假区有1340件常规类案件、2755件创建类案件和480件隐患类案件未处置结案，有389件创建类案件和577件隐患类案件处置超期。在其他县（市）区中，禄劝县和滇中新区（直管区）结案率最高，均为100%；嵩明县结案率最低，有211件案件未处置结案，结案率为58.87%。

四、春节期间网格巡查监督情况

春节期间，市网格化管理平台共受理网格案件22702件（含自处置案件4261件），结案21427，结案率94.38%。受理12345政务服务便民热线转办的“接诉即办”案件130件。案件数量最多的类别是创建类，占案件总量的89%，其中，非法小广告（5393件）、暴露垃圾（2171件）和共享单车（1638件）案件数量较多。案件高发的道路（区域）为北京路、穿金路、环城南路、文庙、新螺蛳湾国际商贸城、万象城及穿金路地铁站、环城南路地铁站、斗南地铁站周边。此外，五华区文庙直街（19次）、光华街（11次）和西山区大观公园（6次）的占道经营问题群众投诉最多。

从案件派遣和处置情况看，春节期间共有2904件案件超期派遣，其中，派遣超期较多的区是官渡区（1281件）和盘龙区（776件）。共有469件案件超期处置，超期处置较多的区是官渡区和盘龙区，其中，官渡区超期处置159件，占超期处置总数的33.90%；盘龙区超期处置101件，占超期处置总数的21.54%。需要特别注意的是，春节期间主城区井盖、线缆、电力设施等隐患类问题处置率较低，仅有64.29%。处置率最低的区为经开区，仅有22.22%。

五、其他专项工作开展情况

（一）运用“党建引领、吹哨报到”工作机制开展吹哨2次，均为街道哨。盘龙区和呈贡区各吹哨1次。

（二）“接诉即办”累计应处置市民投诉案件1357件。案件数量最多的区是官渡区，为413件，响应率80%，处置率100%，服务满意率70%；最少的区是度假区，为23件，响应率100%，处置率100%，服务满意率90%。

六、正反面典型案例

（一）正面典型

**1.**高新区不断完善案件督促处置机制，切实提高问题处置率。每月针对积压案件组织现场核实、梳理分类，对区级部门职责范围内的案件及时发文催办，1月份通过催办机制督促处置案件80件；对问题轻微的推诿案件，积极组织区级网格监督员自行处置，1月份开展3轮自处置行动，处置案件30余件；对存在隐患的无主案件，督促责任部门做好先行处置，1月份先行处置案件24件，涉及暴露垃圾、积存垃圾渣土、井盖缺失、道路破损等问题。

**2.**滇中新区（直管区）深入分析工作中存在的问题，认真研究制定整改方案，细化工作任务，明确部门职责，多措并举提高网格案件处置质效。通过建立微信工作群，做好工作提醒，提高网格化管理平台与责任部门的沟通效率；组建专职网格监督员队伍，主动发现和处置问题，减少市级案件上报量；启动“城市大管家”项目，对环境卫生清扫保洁、市政设施养护和园林绿化管养等领域内责任不明的问题，交由“城市大管家”队伍先行处置，确保案件处置效率。2024年，滇中新区（直管区）案件处置率和按期处置率分别从1月份的81.32%和54.60%提高到了12月份的100%和99.54%，网格化管理工作取得了较大成效。

（二）负面典型

**1.**占道经营问题被反复投诉和上报，主要原因是此类问题反复性强，涉及范围广，整治难度大，无法彻底解决。较为突出的点位有：五华区盘江西路江岸小区周边(投诉33次)、文庙直街（投诉9次），官渡区金源大道950号附近（投诉13次），呈贡区韶光街涌鑫哈佛中心路段（投诉9次）。

**2.**区级案件上报数量和案件处置率持续降低。受到网格化管理考核调整、人员配备不足等因素影响，各区网格监督员上报案件数在总案件数的占比持续降低，案件处置率也出现了不同程度下滑。在网格监督方面，五华区、西山区、经开区区级监督员上报案件环比分别减少了10016件、5041件和2897件。在案件处置方面，经开区和官渡区市级隐患类案件处置率环比分别下降了25%和20%。自2024年11月、12月以来，度假区常规类和诉求类案件的处置率每月下降幅度均超过10%，隐患类案件处置率连续三个月低于50%，2025年1月份处置率还不到30%；五华区诉求类案件处置率持续大幅下降，特别是区级平台受理的诉求类案件月均下降幅度超过20%，1月份处置率低于50%；嵩明县案件处置率月均下降幅度超过13%，1月份处置率低于60%，不处置和超期处置的问题较为突出。

七、下一步工作打算和建议

（一）扎实推进网格化管理问题整改。各单位要认真分析网格监督巡查和案件处置数据，深度剖析产生问题的原因，从根源上推动问题整改。经开区要合理规划网格监督员巡查路线，明确重点巡查区域，及时上报重大问题；要加大对隐患类案件的协调处置和跟踪办理力度，提高问题处置效率。五华区要进一步优化人员配置，聚焦重点区域和热点问题开展巡查监督；要加强问题协调处置，采取提醒、督办等方式推动诉求类案件及时处置。嵩明县要认真分析网格案件处置率持续下滑的原因，调整充实处置力量，及时清理积压案件，推动网格化管理工作有序开展。

（二）扎实组织开展网格巡查监督工作。针对当前各区存在的网格案件巡查不全面、重点不突出，案件上报数量持续下降的问题，各单位要进一步加强人员配备，科学制定巡查计划，对所有网格开展巡回检查，提高巡查覆盖面；要严格落实网格监督要求，及时上报各类问题，特别是要加大隐患类和诉求问题的上报力度，确保网格监督质量；要重点加强主次干道、学校、医院、商业中心、城市窗口等公共服务场所周边设施情况和市容环境问题的巡查监督，增强网格监督的针对性和有效性。

（三）全力推动网格案件高质高效处置。从近两个月系统运行数据看，除禄劝县、富民县和滇中新区（直管区）外，其他县区网格案件处置率均有不同程度下滑。各单位要创新方式方法，深化分类处置和分级督办制度，加强与处置部门协调对接，及时提醒、跟踪案件处置，有效遏制网格案件特别是重点案件处置率下滑的趋势；要加大对新形势下民生诉求工作的服务支撑力度，根据市网格中心制定的12345热线民生诉求核实核查计划，做好民生诉求问题现场情况收集和核实核查工作，着力提高诉求办理效率，实现“热线”和“网格”工作双向互动、无缝衔接。

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。