

上海市人民政府文件

沪府发〔2014〕27号

上海市人民政府印发《关于深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理的若干意见》的通知

各区、县人民政府，市政府各委、办、局：

现将《关于深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理的若干意见》印发给你们，请认真按照执行。

2014年3月31日

关于深化拓展城市网格化管理 积极探索和推进城市综合管理的若干意见

上海城市网格化管理实施以来,集相关体制机制、管理标准和信息平台于一体的管理模式日趋成熟,已基本建立市、区县相关城市管理、执法、监督、作业、服务等部门共同参与的网格化管理工作体系,基本形成网格确定、内容明了、责任清晰、流程闭合的网格化管理标准体系,基本建成覆盖全市主要城市化区域和基本城市管理领域的网格化管理信息平台体系,具备了对本市城市化地区公共空间范围内城市管理问题从发现到处置实施监督指挥的能力,推动了城市管理领域各相关部门工作效能的提升,实现了城市常态长效管理的模式创新。八年多的实践经验和基本成效,为深化拓展城市网格化管理,积极探索创新综合性城市管理奠定了基础。为进一步整合各类城市管理资源,加强城市管理各相关部门的联动联勤,不断提升城市管理精细化、常态化水平,根据党的十八届三中全会提出的切实转变政府职能、创新社会治理的总体要求,结合《上海市城市网格化管理办法》的贯彻实施,现就深化拓展城市网格化管理,积极探索和推进城市综合管理提出如下若干意见:

一、聚焦综合管理,继续推动创新发展

随着本市城市化的快速发展和人口规模的不断扩大,城市管理和社会管理的问题日益凸显且相互交织,市民对保持世博期间的城市管理成效、提升城市管理水平提出了更高要求。面临上海城市管理的新形势,紧密结合当前城市管理的实际,深化拓展城市网格化管理,抓紧构建城市综合管理平台,积极探索和推进城市综合管理,有利于增强城市管理监督指挥效能,进一步促进相关部门和单位加大以问题为导向的城市管理自我监督力度;有利于提升精细化、常态化城市管理水平,进一步促进城市管理各部门加大以发现和解决问题为核心的依法履职力度;有利于整合各类城市管理资源,进一步促进各级政府和城市管理部门加大信息共享和联勤联动工作力度;有利于推动城市管理向法治、共治、自治的积极转变,进一步加大城市管理的社会监督和市民参与力度。

二、明确总体目标,把握实施原则

(一)总体目标

用五年时间,基本建成以城市网格化管理信息系统为核心,与“12345”市民服务热线相衔接,与“12319”城建服务热线相融合,并与其他相关行业管理信息系统互联互通的城市综合管理信息平台;基本建成市、区县、街镇三级管理体系,完善健全标准明确、管理规范、联动高效的城市综合管理监督指挥体系,形成与联勤联动

工作机制的有效对接,实现非紧急类城市综合管理领域的全覆盖,全面提升城市管理水平。

(二)实施原则

充分依托城市网格化管理的体制机制,通过进一步夯实管理机构,充实人员队伍,强化各管理部门的联勤联动;充分依托城市网格化管理标准,通过进一步调整范围内容,明确管理职责,强化各环节的规范管理;充分依托城市网格化管理的信息平台,通过进一步整合信息资源,拓展管理功能,强化各信息平台的互联互通。

三、完善体制机制,健全强化管理体系

进一步固化城市网格化管理的工作架构,进一步向街镇基层延伸,进一步明确条块职责分工和工作机制,建立健全市区分工、条块协同、以块为主、条线尽责的市、区县、街镇三级管理体系。

在现有区县城市网格化管理机构的基础上,组建区县城市网格化综合管理机构,按照直属区县政府的事业单位设置,充实人员队伍,加强管理力量,提高管理人员、信息员和网格监督员等从业人员的业务素质和能力,试点探索监督员队伍的市场化运作,强化对城市综合管理问题的巡查发现,充分履行对相关职能部门和街镇处置问题的协调指挥、监督评价职能。

在街镇专设城市综合管理平台,由街镇主要领导担任负责人,

进一步强化街镇在基层城市综合管理的发现、处置效能。加强城市管理一线队伍的力量整合,重点加强网格监督员的巡查发现,建立与公安、城管等基层执法部门的联勤工作机制,形成与养护作业、市容协管、治安联防等基层队伍力量的协同工作模式,引入“弄管会”、“商管会”、志愿者等社会参与形式,实现城市综合管理与联勤联动工作机制的紧密对接。

居民小区和行政村可根据实际情况,以工作站的形式,探索建立居委会、村委会、业委会、物业服务企业等对接城市综合管理的工作机制,实现城市综合管理与社会市民自治管理的有效互动。

各行业主管部门要明确相应的管理机构,建立健全解决本行业城市管理问题的监督指挥机制,确保城市综合管理工作机制的顺畅运作。

四、拓展范围内容,逐步实现全覆盖

在网格化管理体系基本覆盖城市化核心区域的基础上,进一步向其他城市化区域(含居民小区)和农村地区的公共管理空间拓展,逐步实现市域范围的全覆盖。

在以白天时段开展工作为主的基础上,进一步优化完善勤务机制,延长网格监督员的巡查发现作业时长,实行热线全天候值班,加强夜间街面值守。各相关职能部门和有关单位要同步加强工作值守和机制对接,做到城市管理监督指挥的全时段覆盖。

在 10 大类 120 种部件、事件管理内容的基础上,继续在公用设施、建设管理、交通运输、市容环卫、园林绿化、房屋管理、水利水务、规划土地、环境保护、地下空间等城市管理领域拓展管理内容,并进一步拓展到食品药品监管、安全生产监管、公共卫生、工商、文化教育等其他管理领域,实现城市综合管理的全行业覆盖。

各区县可以结合自身实际,针对主要矛盾,逐步将居民小区、地下空间和农村地区的公共设施损坏以及违法占地、河道污染、无照经营、无证食品药品生产经营点、无证行医点、无证网吧等城市管理的突出问题,纳入城市综合管理内容。

五、梳理标准流程,深化完善管理要求

对井盖缺失、架空线坠落等存在较大安全隐患的部件类问题和集聚无序设摊等严重影响市民生活的事件类问题,全面提高发现处置要求,实施重点监管。

对违法建筑、违规户外广告等应当依法查处的问题,进一步优化管理规范,制定切合实际的结案标准和流程,加强对难点问题的及时发现和有效督办。

对乱张贴、零星暴露垃圾等可以在巡查发现的同时当场处置完成的简单问题,建立自行处置流程,实现即时发现即时处置。

对郊区县部分城市化水平较低区域以及农村地区,结合当地实际,制定切实可行的管理标准和流程,实施差别化监管。

对所有新拓展的各类城市综合管理内容,按照城市网格化管理以及相关行业管理规范,明确相应的责任主体和管理要求,形成闭合式管理流程,实施精细化管理。

各行业主管部门要按照精细化管理要求,不断提高行业管理、作业、服务、监督工作标准,适应城市综合管理的新要求和社会市民的新需求。

六、构建综合平台,加强信息互联互通

依托城市网格化管理信息平台,充分利用、整合已有的软硬件、数据和网络资源,进行统一的系统架构整体设计,构建城市综合管理信息平台。

进一步优化完善现有城市网格化管理信息系统,修订信息系统技术标准,拓展开发与更多工作部门衔接并能满足城市综合管理需要的应用功能。当前,要先行拓展开发督察督办、自行处置、重点监管、移动办理、视频监控、数据挖掘与综合分析等应用功能。

围绕条块联动、横向到边的要求,以城市综合管理信息平台为枢纽,进一步强化城市管理各信息化平台之间的互联互通和管理上的联勤联动,重点加强与“12345”市民服务热线的衔接和与“12319”城建服务热线的融合。

围绕重心下移、纵向到底的要求,建立健全城市综合管理信息系统街镇分平台,有条件的在社区、乡村设立工作终端,实现城市

综合管理问题在街镇基层从发现受理到处置解决的微循环、自循环功能。

七、加强规范管理,提高发现处置效率

按照“应发现尽发现、应处置尽处置”的总体要求,加强从发现到处置各环节工作责任制的落实,切实增强监督指挥效能,提高发现处置效率,确保各责任主体履职到位。

建立市、区县两级专业督察队伍,加大市对区县、区县对街镇城市综合管理的督察督办工作力度。充分发挥各级监察部门作用,加强对城市综合管理问题发现处置的行政效能监督。健全完善市民群众参与的渠道机制,加强对政府依法履职、服务市民的社会监督。

以城市综合管理平台数据为主要依据,进一步完善城市管理考核评价指标体系,发挥考核评价的导向性作用。强化城市管理考核评价的结果运用,逐步提高城市管理考核评价结果在政府和部门综合绩效考核中的权重,凸显考核评价的“指挥棒”效应。进一步加强综合平台的数据挖掘和分析利用,总结城市管理问题的特征和规律,查找城市管理存在的薄弱环节,为政府的城市管理决策提供辅助支撑。

进一步突出城市管理重点,强化对重点区域、重要节点、重大活动期间城市综合管理的监督指挥,巩固世博期间城市管理成效;

提高“住宅小区、轨交站点、集市菜场、医院学校”周边以及城郊结合部、“城中村”等特定区域城市管理问题的发现处置效率,改善市民群众身边的市容市貌。

各行业主管部门要紧密围绕城市综合管理平台反映的突出问题和薄弱环节,理清职责分工,健全协同机制,落实托底制度,强化工作保障,不断提升管理水平。

八、加强组织领导,条块协同推进

各区县、各有关部门要按照推进城市综合管理的总体要求,统一思想、提高认识,科学谋划、加强保障,各尽其责、紧密配合,认真落实各项任务。

市政府成立市城市综合管理推进领导小组(以下简称“领导小组”),加强本市城市综合管理工作的统筹领导,研究解决工作推进中的重大问题,指导督促各区县、各部门共同落实相关工作。领导小组办公室设在市建设管理委,承担领导小组日常工作,与市市政市容管理联席会议办公室、市数字化城市管理联席会议办公室实行整合,加强信息沟通和联络服务,定期向领导小组报告工作情况。

市建设管理委要会同市有关行业主管部门制订总体工作方案,分解目标任务、落实责任分工、明确标准规范,加强工作指导。各相关行业主管部门要按照各自职责和任务分工,制订本行业工

作方案,落实部门人员,建立工作机制,保障工作经费,强化工作推进。

各区县政府要根据全市统一部署和市相关行业主管部门的指导要求,结合各自实际,制订和落实本区域实施方案。

附件：深化拓展城市网格化管理积极探索和推进城市综合管理任务分解表

深化拓展城市网格化管理 积极探索和推进城市综合管理任务分解表

主要任务	工作项目	工作目标	牵头部门	责任部门	配合部门
一、完善体制机制，健全强化管理体系	1. 强化区县城市网格化管理机构设置和力量配备	2014年，充实人员队伍，提高业务素质，基本完成支撑区县城市网格化管理机构正常运作的人员队伍配备。试点探索监督员队伍的市场化运作。	市编办	各区县政府	市建设管理委
	2. 加强城市管理一线队伍力量整合，强化街镇层面城市综合管理效能	2014年起，完成建立街镇城市综合管理工作机制的试点，加强一线队伍力量的整合。其后，逐步完善健全，在全市范围不断深化推广。	各区县政府	各街镇	市建设管理委、市综治办、市公安局、市绿化市容局(市城管执法局)等相关管理部门
	3. 探索建立居民小区和行政村工作站	2014年，选择有条件的居民小区和行政村，探索建立城市综合管理工作站。其后，在全市范围不断深化推广。	各区县政府	各街镇；市住房保障房屋管理局等相关管理部门	市建设管理委、市综治办
	4. 建立健全各行业自身的城市管理监督指挥机制	2014年，各行业主管部门基本建立符合城市综合管理要求的行业管理监督指挥机制。其后，不断深化完善。	市城市综合管理推进领导小组、市建设管理委	市水务局、市环保局、市规划局、市国土资源局、市绿化市容局(市城管执法局)、市交通委、市住房保障房屋管理局、市市民防办、市公安局、市消防局、市安全监管局、市食品药品监督管理局、市工商局、市卫生计生委、市教委、市文广影视局等相关管理部门	各区县政府

主要任务	工作项目	工作目标	牵头部门	责任部门	配合部门	
二、拓展范围内容，逐步实现全面覆盖	5. 拓展管理的区域范围	2014年，启动区域拓展的各项工作。 2015、2016年，完成向本市其他城市化区域(含居民小区)和农村地区的拓展，基本实现本市行政区划范围内全区域覆盖。	市城市综合管理、推进领导小组、市建设管理委	各区县政府；市水务局、市环保局、市规划国土资源局、市城管局(市城管执法局)、市交通委、市住房保障房屋管理局、市民防办、市公安局、市消防局、市安全监管局、市食品药品监管局、市工商局、市卫生计生委、市教委、市文广影视局等相关管理部门	—	
	6. 拓展管理的领域内容	2014年，启动领域内容拓展的各项工作。 2015年，基本完成城市管理领域内容的拓展深化。 2016年，基本完成其他相关管理领域内容的拓展覆盖。				
	7. 拓展管理时段	2014年，基本实现城市管理监督指挥全时段覆盖。				
	三、梳理标准流程，深化完善管理要求	8. 梳理完善现有标准流程，建立分类监管的工作机制	2014、2015年，明确纳入重点监管、依法查处监管、自行处置、区域差别化监管等分类监管机制的内容、标准和流程，建立相应工作机制。	市建设管理委	各区县政府；市水务局、市环保局、市规划国土资源局、市城管局(市城管执法局)、市交通委、市住房保障房屋管理局、市民防办、市公安局、市消防局、市安全监管局、市食品药品监管局、市工商局、市卫生计生委、市教委、市文广影视局等相关管理部门	—
		9. 建立针对新拓展管理内容的标准流程，修订完成城市综合管理规范	2014年，启动新拓展管理内容的标准流程的梳理。 2015年，建立针对新拓展管理内容的工作机制，并完成城市综合管理规范标准的修订。			
		10. 提升行业管理标准规范	2014年起，不断提高行业管理、作业、服务、监督工作标准，进一步适应城市综合管理新要求。			

主要任务	工作项目	工作目标	牵头部门	责任部门	配合部门
四、构建综合平台，加强信息互联互通	11. 城市综合管理市 级平台升级改造	2014年，启动城市综合管理 市工程建设项目立项。 2015年，完成城市综合管理 市工程升级改造。	—	市建设管理委	市发展改革委、市经 济信息化委
	12. 各区县城市综合 管理平台升级改造	2014年，各区县启动城市网络 化管理信息平台的升级改造。 2015年，完成区县城市综合管 理平台的升级改造，同步延伸 建设街镇分平台，并在有条件 的社区、乡村设立工作终端。	市建设管理委	各区县政府	
	13. 相关行业平台的 完善改造	2014年，各相关行业主管部 门根据城市综合管理工作要 求，启动行业自身管理系统 的完善改造。 2015年，基本完成相关完善 改造任务，实现与城市综 合管理平台的顺畅对接。	市城市综合管理 推进领导小组、 市建设管理委	各区县政府；市水务局、市环 保局、市规划国土资源局、市 城管局（市城管执法局）、市 交通委、市住房保障房屋管理 局、市消防局、市公安局、市 食品药品监管局、市卫生计生 委、市教委、市文广影视局等 相关部门	
五、加强规范管理， 提高发现处置效率	14. 互联互通相关业 务平台	2014年，完成城市综合服务 平台与“12345”市民服务热 线的系统对接。 2015年，实现城市综合管理 平台与“110”等其他行业 务平台的互联互通。	市建设管理委、 市“12345”市民 服务热线管理办 公室	—	—
	15. 建立市、区县两 级专业督察机制	2014年，基本建立市、区县两 级城市综合管理的专业督察 机制。其后，不断深化完善、 规范运作。	—	市建设管理委；各区县政府	—
	16. 建立相关行政效 能监察机制	2014年，基本建立城市综合 管理行政效能监督工作机制。 其后，不断深化完善、规 范运作。	—	市建设管理委、市监察局；各区 县政府	—

主要任务	工作项目	工作目标	牵头部门	责任部门	配合部门
五、加强规范管理，提高发现处置效率	17. 建立相关社会公开监督机制	2014年，基本建立市民参与、社会监督的工作渠道机制。其后，不断深化完善、规范运作。	—	市建设管理委；各区县政府	—
	18. 修订完善考核评价指标体系	2015年，完成城市综合管理考核评价指标体系的修订完善，加强考核结果应用。	—	市建设管理委、市公务员局；各区县政府	—
	19. 建立数据挖掘和分析利用工作机制	2015年，基本建立完善城市综合管理数据挖掘和分析利用的工作机制。	—	市建设管理委；各区县政府	—
	20. 建立疑难问题的协同化解机制	2014年起，逐步完善健全城市综合管理疑难问题的协同化解机制，逐年解决一批突出问题。	—	各区县政府；市建设管理委、市水务局、市环保局、市规划局(市城管资源局、市绿化市容局)、市城管执法局)、市交通委、市住房保障房管局、市消防局、市安全监管局、市食品药品监督管理局、市工商局、市卫生计生委、市教委、市文广影视局等相关管理部门	—

抄送：市委各部门，市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市高法院，
市检察院。

上海市人民政府办公厅

2014年4月2日印发
