江宁路街道网格中心督办督查制度

依据《静安区江宁路街道城市网格化综合管理中心运行导则》的相关要求，坚持突出重点、实事求是、注重实效和依法公正的督办工作原则。为进一步规范网格工作、提高各类案件办理效率和质量，结合工作实际，特制定本规定。

1. 工单督办（事中监督）
2. 工单类型及办结时限

由街道网格中心负责督办的案件，具体时限要求如下：

1、网格工单

1. 简单案件：如：沿街无主暴露垃圾、跨门营业、乱设摊、乱晾晒等，要求在2小时内快速处置完成。
2. 一般案件：如：小区有主装修垃圾、占道堆物（施工）、废弃车辆处置、物业范围内的水管爆裂、下水道堵塞等，要求30分钟内到现场勘验，24小时内处置完成。
3. 疑难案件：需要相关部门协调或需要采用工程性措施的，根据市网格处置时限规范，工单经延期后要求3日内处置完成，最长不超过7日。

2、热线工单

1. 紧急案件：要求1日内办结。
2. 简单案件： 包括咨询类和意见建议类工单，要求1日内办结。
3. 一般案件：包括求助类、投诉类工作，要求5日内办结。
4. 疑难案件：经申请延期，最长不超过15日内办结。

说明：所有工单办结时限，皆以系统派发至街道网格中心之日起计算。

（二）督办类型及程序

1、上级领导交办、批示事项，由街道网格中心牵头实施督办。

2、新闻媒体披露事项，由街道网格中心牵头实施督办。

3、在办事项督办

1. 网格工单

对于网格疑难案件在办理时限到期前2个工作日，街道网格中心视情启动催单检查督办程序。中心业务组工作人员会以电话、邮件或微信方式与责任部门和相关承办单位沟通办理进度，督促尽快完成工单处置。

1. 热线工单

除紧急和简单案件外，一般案件在正常时限到期前2个工作日，街道网格中心视情启动催单检查督办程序。中心业务组工作人员会以电话、微信、邮件或传真方式与责任部门和相关承办单位沟通办理进度，若案件确系疑难问题，承办部门或单位应主动、及时地申请延期，经街道网格中心审核，可一次延期5日，最长不超过15日的办理限期。

疑难案件必须在15日内确定工作方案，街道网格中心将工作方案作为结案依据提交区网格平台，在后续工作中，继续由处置部门依法履职，街道网格中心实施跟踪督办。

4、逾期事项督办

（1）网格工单

对于超过5次核查未通过的逾期简单或一般案件，以及逾期未办结的疑难案件，街道网格中心将结合实际情况，启动逾期督办程序。

（2）热线工单

对于超过办理期限的热线工单，街道网格中心将结合实际情况，启动逾期督办程序。

具体由街道网格中心开具督办通知书以及《江宁路街道网格工单督办单》，经加盖公章后提交至承办部门或单位。相关部门或单位在收到该督办单后，应于5个工作日内填写办理进度、未及时办结理由、下一步建议措施等详细处理情况，并经加盖公单后回寄至街道网格中心。由街道网格中心负责实施督办，根据网格工单办理原则指定相关部门或单位，确因职责不清或相互推诿的，形成专报呈报街道主要领导批办。

5、重复交办事项督办

对于在巡查或视频监控中反复回潮的重点区域网格案件，市民来电反映诉求合理合法，属应解决而未解决，因承办部门或单位不作为出现的多次重复交办案件，街道网格中心将视情，在该案件再次办理过程中，启动督办程序，协调督促承办部门或单位重视市民诉求，及时改进工作中存在的不足。

1. 工单督查（事后监督）
2. 督查内容

1、网格工单

根据工单办结情况，按承办部门或单位统计网格案件的及时办结率、按时办结率、一次性办结率和逾期率等方面。

及时办结率：即24小时时限内的办结情况；

按时办结率：即市网格规定最长时限范围内，该类型网格案件的办结情况；

一次性办结率：即一次核查通过情况；

逾期率：即超过规定办理时限的办结情况。

2、热线工单

根据市网格回访复核通知，区网格回访督办通知，以及办结后，经回访市民仍反映办理不到位或者对办结不满意的，街道网格中心将视情实施督办程序， 跟踪督办。

根据已办结工单情况，按承办部门或单位统计热线案件的先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况等指标。

1. 督查方式

1、网格工单

街道网格中心通过台账检查、巡查核实、视频核查等方式，定期对承办部门或单位的办结工单质量和效率，进行统计研析。

2、热线工单

街道网格中心通过台账检查、电话回访、沟通交流等方式，定期对承办部门或单位进行综合评分。具体评分方法如下：

先行联系分=先行联系件数/派遣案件数×100

按时办结分=按时办结数/派遣案件数×100

诉求解决情况：“实际解决”计100分、“解释说明”100分、“参考备案”70分、“未解决”0分

诉求解决分=（实际解决数×100+解释说明数×100+参考备案数×70）/派遣案件数

综合分数=先行联系分+按时办结分+诉求解决分+加分-减分

三、督办结果

督办事项办结后，街道网格中心负责对督办报告以及相关证据资料专人专管，归档保存。

街道网格中心形成的督办报告和统计报表，皆会提交至江宁路街道网格化综合管理工作领导小组，并通报街道各办公室、各对应设置部门及各居民区工作站，并作为相关部门和单位年终考核的重要依据。

本制度自2016年9月1日起正式生效。

附：江宁路街道网格督办工单

江宁路街道网格中心

2016年9月1日