

沪崇东府〔2020〕46号

## 东平镇人民政府关于印发《东平镇 城运中心建设实施方案》的通知

各单位：

经研究决定，现将《东平镇城运中心建设实施方案》印发给你们，请认真贯彻，遵照执行。

特此通知。

上海市崇明区东平镇人民政府

2020年10月14日

# 东平镇城运中心建设实施方案

为进一步提升东平镇城市运行综合管理科学化、精细化、法治化、智能化水平，紧扣“一屏观东平、一网管全镇”的目标要求，聚力打造乡镇级城运中心和城运系统平台，有效改善辖区内管理秩序、环境面貌，推动城市运行管理工作向法治、自治、共治转变，切实提高我镇居民满意感、幸福感。紧扣“一屏观东平、一网管全镇”的目标要求。结合我镇实际制定本实施意见，具体如下：

## 一、指导思想

以党的十九届四中全会和习近平总书记考察上海时对城市运行一网统管的重要讲话精神为指导，根据中共上海市委办公厅、上海市人民政府办公厅印发《关于完善街道乡镇管理体制整合街道乡镇管理服务资源的实施意见》（沪委办发【2020】28号）和《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划（2020-2022年）》、《崇明区乡镇城运中心（城运平台2.0）建设方案》要求。结合东平镇实际，按照“统一指挥、综合管理、部门联动、资源整合、需求共享、平急结合、高效处置”原则，通过物理集中、系统集成、信息共享等方式进行资源整合，构建东平镇城运中心（平台），推动城乡管理全覆盖、全过程、全天候和标准化、社会化、智能化。

## 二、总体目标

镇城运中心依托“1+3+N”网格化系统，进一步完善基层社会治理体系，形成以居级党组织为核心，以公共管理、公共安全、公共服务为主体的基层社会治理生态。着眼于“高效处置一件事”；着眼于防范化解重大风险；着眼于跨部门、跨层级的协同联动为基本主线，在最低层级，在最早时间，以相对最小成本，解决最突出问题，取得最佳综合效应。

根据多网融合原则，做实网格队伍，实现网格内全兵种配置，形成综合执法和联勤联动新机制。以高效运转的城市“一网统管”平台为依托，实现社会基层治理的“全域感知、全时响应、全息智研、全程协同、全效处置”。

### **三、组织领导**

成立东平镇城市运行管理领导小组。由镇党委行政主要领导担任双组长，分管政法工作的副书记担任常务副组长，分管城市运行管理的领导担任副组长，辖区内公安、规保办、规土所、经济办、市容所、市场所城管中队等执法和管理部门主要负责人为组员。

领导小组下设办公室，设在城运中心，由城运分管领导兼任办公室主任，主要承担领导小组的日常工作，负责城市运行综合管理过程中重大事项的统筹协调、指挥推进及督促落实。（附领导小组名单）

### **四、机构设置**

#### **（一）城市运行综合管理中心**

整合东平镇职能，成立崇明区东平镇城市运行综合管理中心（简称城运中心），受东平镇城市运行综合管理领导小组直接领导，接受区城运中心工作指导和业务考核。

### 1、功能定位

按照“一网多治，多网融合”的功能定位，主要负责辖区内涉及党建、综治、安监、环卫、物业、水务、城管、公安、居民区等各类城市运行问题，牵头开展疑难问题，管理顽症和民生热点问题的综合协调处置。形成分工合理、职责明晰、协调有序、全程监管、7×24小时全年无休（根据实际逐步实现）的城市运行综合管理新体系，实现信息汇聚、监控预警、监督指挥，联勤联动、共享应用五大基础功能。城运中心作为镇级综合性指挥平台，不替代相关责任部门的具体职能。

### 2、内部设置

城运中心设常务副主任一名，负责城运中心日常管理工作；内设六个小组，各组设组长一名。第一组行政管理组：主要组织协调城运中心日常工作，制度的落实与监督工作以及预算的制定、报账等工作；第二组为平台运行组：主要负责平台案件、12345、12319等热线电话的日常接单、派遣、监督、回访、办结等工作的接派单任务以及视频监控管理；第三组为指挥协调组：主要对巡查发现的疑难案件进行协调处置以及热线电话案件的沟通协调处置；第四组为监督考评组；主要对城运平台案件各部门的派单落实等情况以及巡查员的履职情况进行考评；第五组

为队伍管理组：主要对网格巡查员以及应急处置队伍的日常工作进行管理；第六组为应急事务组：对日常工作中发现的疑难性案件以及各类应急事务进行先期处置，由城运中心工作人员兼职，每个居委插居特保、网格巡查员为辅助应急力量。

辖区内派出所、规保办、规土所、安监所、市容所、市场所、城管中队等相关执法和管理部门实行弹性派驻，设联合坐席。

## （二）城市运行综合管理站（居级工作站）

在服务对象集中、社会问题多发的区域设置“城市运行管理站”，城市运行综合管理站受城运中心直接领导，由居委会书记担任站长，专职居委干部担任副站长（日常管理）。

### 1、功能定位

按照“突出重点区域，就近快速处置”的原则，融合党建、外来人员管理、网格巡查等力量设立站点，实现三网融合。由网格巡查员、特保、物业、环卫、河道保洁等力量组成应急处置队伍，主要针对职权交叉职责模糊重点难点问题，通过联勤联动，共商共治，消除社会管理的模糊地带，确实协调解决社会管理的现实问题。

### 2、站点设置

根据辖区实际情况，综合考虑区域综合性需求，设置六个城市运行综合管理站，配备站长一名。分别为前哨城市运行综合管理站、桂林城市运行综合管理站、前进城市运行综合管理站、东风城市运行综合管理站、风伟城市运行综合管理站、长江城市运

行综合管理站。公安、城管、市场监管、安监等执法和管理部门以“联系制”方式定岗定责联系城运管理站。同时拟在花博会召开期间，在花博园区周边增设一个临时城运管理站。城运工作站以岗亭模式设在主要道口或居委会内部设办公室。平时作为工作据点，网格、环卫、特保、夜间巡逻休息办公之用。战时（大联勤联动联合执法、突发事件、防汛等）做为临时现场指挥用房。

### （三）应急处置力量

通过购买服务的方式聘请托底单位组成应急处置力量，主要针对职权交叉、职责模糊超出自身处置能力的重点难点问题，通过前端先期处置，有效弥补社会管理的“门缝”现象，消除社会管理的模糊地带，切实解决社会管理的现实问题。同时镇城运中心建立应急处置力量，联合网格巡查员、插居特保以及各职能部门的应急人员对居民反映强烈、影响居民日常生活的问题进行前端处置。

## 五、指挥关系

### 1、日常指挥

镇城运中心日常由镇主要领导担任总指挥长；由分管城运条线领导担任日常指挥长。由镇城运中心负责同志担任日常副指挥长，负责城运中心日常监测、指挥和应急状态下的平台提供。

### 2、联席指挥

根据业务需求和问题导向，城运中心指挥大厅内建立弹性联合工位，对公安、城管、市场、安监等执法和管理部门联勤联动

案件处置，召开联席会议，联合指挥。

### 3、授权指挥

镇党委、政府授权城运中心按照“平战结合、等级响应”的原则，协同相关职能部门依据各自工作职责，在城市运行的常态与非常态的状态下，分别行使综合指挥权、监督权。

### 4、应急指挥

防汛防台或遇突发事件等城市应急状态，镇城运中心由防汛防台或该事件的分管领导担任应急指挥长，由防汛防台或该事件的主管部门负责人担任副指挥长，负责防汛防台或突发事件处置的具体指挥工作。根据事件等级，由应急指挥长提请或总指挥长决定根据需要总指挥长现场指挥。各相关职能部门根据现场指挥长指令，到镇城运中心参与联席指挥。

## 六、联勤联动

探索以居级城运管理站为主体，建立集日常发现、处置为一体的小联勤联动。以案件主办单位牵头，多部门联合执法的大联勤联动的工作模式。

### 1、居级联勤联动

形成以居委为单位的日常社会管理类处置队伍。居委书记挂职城运管理站站长，管理站年度考核直接与居委年度绩效考核挂钩。居委专职委员对城运工作站人员日常工作直接进行管理。网格巡查员为组长负责居委辖区内所有事部件的发现，并协调特保（以街面管理为主）、环卫、物业、河道各自责任范围内的问题

及时处置。对无法协调处置的问题，上报城运中心实行分类处置机制或由第三方兜底单位处置。

## 2、部门联勤联动

打造由城运中心统一调度使用，有公安、城管、市场监管、综合治理、网格管理等力量一道参与的多兵种合力的联勤联动队伍，实现7×24小时（逐步实现）的城市运行管理和应急处置快速响应队伍，形成基层城市治理和应急处置工作的合力。

## 七、1+3+N 模式

根据城运平台“1+3+N”模式，凡是要纳入“一网统管”的部门必须要做到“四个明确”，一是要明确部门定人定岗定责职责清单；二是现场处置任务清单；三是明确从发现、处置、监管、考评的闭环管理流程；四是要明确进驻人员的姓名、职务、联系方式等个人信息，便于统一调度指挥。

“1+3+N”模式1即城市运行综合管理平台，3即融入110非警情业务处置、综合管理和市场监管，N即逐步融入基层治理的有本镇特色的内容。

### 1、110 非警情业务处置

根据110非警情业务涉及的举报投诉、各类纠纷和一般事务性求助，法律法规政策类咨询等分流至各处置部门。

### 2、综合治理

通过整合公安监控、雪亮工程、网格监控等视频监控系统对辖区开展视频巡逻。

### 3、市场监管

通过平台大数据的整合实现对镇域内食品安全等行业进行监管。

## 八、工作措施

1、提升城运管理权威权重。建立城市运行管理绩效年度考核，对年度绩效排名末位的单位在镇年度综合考核评先评优中一票否决；对市民诉求合理，但因处置不当或弄虚作假造成回访不满意的，由镇属主管部门分管领导进行约谈；对群众反映强烈媒体曝光的违法建筑、河道污染、群租、无序设摊等顽症，职能部门发现不及时、落实不到位的，建立责任追究机制；对城市运行管理中主动跨前、务实担当、成绩突出的部门，采取考核加分。

2、做到“三个坚持”强化案件处置。对责任明确的，坚持“谁主管谁办理”的原则，主动接收，全力办理；对责任交叉跨部门的，坚持“谁牵头谁办理”的原则，由牵头部门召集相关单位研究工作方案，形成工作合力；对新情况、新问题，确实难以明确某一单位办理的，坚持“指定谁谁办理”的原则，实行首接责任制，由指定单位负责办理。

3、健全常态长效管理。对同一区域反复发生的问题，各处置单位应主动研究规律，落实针对性措施，对不同区域经常发生的问题，各处置单位应主动研究制度，解决好共性问题，推动城市运行管理顽症的逐一销项。对因长效管理机制不健全导致的共性问题重复投诉，建立向镇相关分管领导抄报制度。

4、完善主动巡查发现。各处置单位应完善“应发现、尽发现”制度，主动巡查发现问题、快速有效解决问题，推动执法管理“从事中联动、末端处置”向“事先防控、源头治理转变”。

5、完善“三网合一”工作。以叶脉工程建设为载体，融合外来人员管理以及网格化管理，增强基层党组织的整治功能和服务功能。通过镇城运平台、政务微信以及“瀛洲E管家”，以智能化夯实社会基层治理基础，进一步提升基层服务的精准化与个性化，实现社会治理的共建共治共享。

上海市崇明区东平镇人民政府

2020年10月14日