

上海市普陀区城市管理行政执法局

普城管执〔2022〕12号

关于印发《普陀区城管执法局诉件处置工作 基本制度》的通知

各街镇综合执法队、机动中队：

现将《普陀区城管执法局诉件处置工作基本制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市普陀区城市管理行政执法局

2022年11月29日



上海市普陀区城市管理行政执法局

2022年11月29日印发

普陀区城管执法局诉件处置工作基本制度

为深入贯彻市、区两级政府和主管部门关于城管执法类诉件处置工作的要求，以城市精细化管理为基本要求，不断加强、规范本区城管执法系统诉件处置工作，体现以人为本、执法为民理念，切实做到以法解诉，“四心四到”，聚焦热线“五个率”目标，即先行联系率100%、按时办结率达100%、实际解决率80%、市民满意率80%、不属实率低于25%，及时高效解决市民合理诉求，特制定以下工作制度。

一、诉件跟踪指导考核制度

区城管执法局依托诉件管理系统，加强对投诉处置全过程指导监督，紧紧围绕“五率”考核指标指导督促城管执法人员依法、规范、及时、有效办理诉件。

1、重点推进年度指标完成。城管执法人员应在接单后2小时内先行联系投诉人，确保先行联系率达到100%。

2、依托城管诉件处置平台强化诉件录入，紧盯处置过程，及时督促按时办结，做到按时办结率达到100%。

3、强化业务指导，提升队员业务素养和能力，利用法律手段保护投诉人合法权益并解决违法问题，力争实际解决率达标，做得到实际解决率80%。

4、培养基层队员角色转换意识，在依法履职前提下“晓之以情，动之以理”，争取实现法律效果和社会效果有机统一，切实提升满意率，力争市民满意率达到80%。

5、督促依法履职，强化责任意识，严查推诿、扯皮、“擦边球”等情况，有效降低不属实率，年度不属实率控制在25%以下。

二、定期通报研判制度

区局将各中队以上诉件处置情况纳入年度绩效评议，每季度对相关工作开展进度情况通报各属地街镇及城管综合执法中队，每季度召开工作例会或专题会等形式对疑难复杂诉件进行分析研判，不定期下发诉件处置工作提示，指导监督基层中队依法做好相关工作。

三、诉件跟踪督办制度

每季度分析梳理诉件中市民反映集中的问题，特别是重复投诉3次及以上的诉件，由局执法监督科依据《上海市城市管理综合行政执法监督工作管理办法》进行督办，通过督察督办销项式管理，逐件逐项抓推进、抓整改、抓落实，确保“件件有着落、事事有回音”。

四、责任倒查追究制度

城管执法人员要严明投诉处置工作纪律。在诉件办理过程中存在态度蛮横、行为粗暴、推诿扯皮、敷衍塞责等行为的，按照《上海市城管执法人员纪律处分规定》等相关规定严肃处理；对因不作为、慢作为、乱作为等造成不良影响的，按照《上海市城市管理行政执法过错责任追究实施办法》等相关规定追究过错责任。