

主动公开

上海市浦东新区城市管理行政执法局文件

浦城执法〔2022〕31号

关于印发《关于开展浦东城管系统重复诉件治理的工作方案》的通知

局机关各处室，生态环境执法支队（水务大队），交通执法支队，规划土地执法大队，城管执法支队各大队，各街镇（管委会）中队：

《关于开展浦东城管系统重复诉件治理的工作方案》已经局长办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

浦东新区城市管理行政执法局

2022年6月15日

关于开展浦东城管系统重复诉件治理的工作方案

为进一步加大我局重复诉件的处置力度，减少重复诉件的数量，增强信访工作的实效，根据市城管执法局、新区信访办以及新区城运中心考核体系标准要求，结合实际，拟开展重复诉件专项治理工作，具体方案如下：

一、目标任务

以“降总量、减存量、遏增量”为目标和出发点，通过重复诉件专项治理活动，立足解决一批想解决而长期未解决好的突出信访问题。最大限度发挥好依法行政能力、群众自治能力和社会共管能力，全面提升我局重复诉件治理工作的质量水平，力争重复投诉有效处置和化解率达到90%以上（目前重复投诉化解率在75%左右）。

二、重复投诉标准

根据重复投诉具有反复性、持续性和再现性的特征，本方案主要对当年重复件开展治理，实现最大限度销项闭环，促进重复投诉逐年递减。

本方案重复投诉标准指同一个点位重复投诉3次以上。（市局重复投诉标准为同一个点位重复投诉5次以上）

本方案的重复投诉治理不包括诉求过高、不属实、非城管职

权范围、移交事项（如纪委监委、行为规范事项）等。

三、治理销项标准

以下四类情况可销项结案：

（一）实体解决的：即违法违规行为消失；

（二）进入法定程序的：必须提供立案编号；

（三）目前不具备解决条件，通过协调化解矛盾，诉求人表示认可理解的：提供诉求人息访承诺书、协调协议书、会议纪要或相关部门证明材料等；

（四）特殊类重复件销项标准：

1. 乱设摊：经行政执法后，3个月内未出现重复投诉；
2. 跨门经营：经行政执法后，3个月内未出现重复投诉；
3. 在建违建：拆除。（主要涉及新增违建）

四、治理周期

以月为周期，即每月梳理上个月重复诉件，并当月初对所有重复件实施拔点销项。

参照《浦东新区城市管理行政执法局一般程序案件办案时限规定》，原则上，重复诉件参照《规定》中“立案时限”标准，根据诉件处置的难、易程度将诉件办理时限设为三个等级，分别为7日内、10日内、15日内办结。

具体事项	办理时限（日）	具体事项	办理时限（日）
新增违法建筑	10	暴露垃圾	7
存量违法建筑	15	建筑垃圾（含渣土）	7
违法用地	15	机动车清洗	7
破坏耕地	10	出租车	15
改变房屋使用性质	15	非法客运（克隆车、网	15

		约车)	
改变房屋结构功能	15	汽车租赁	10
损坏房屋承重结构	15	停车场库	10
破坏房屋外貌	10	道路运输	10
空调设备安装使用	10	超限运输	10
移装物业共用设施	10	汽车维修	10
改建、占用物业共用部分	10	驾驶培训	10
物业公司管理	10	水上交通	10
群租	15	占绿毁绿	10
住房保障	15	擅自砍伐、迁移树木	10
房地产市场管理 (房产经纪等)	15	林业管理	15
优秀历史建筑保护管理	15	油烟扰民	10
国有土地上房屋征收与补偿	15	夜间施工	7
文明施工(不含夜间施工)	10	其他噪音扰民	7
乱设摊	7	露天焚烧	10
跨门经营	7	扬尘污染	7
占道堆物	7	大气污染	7
生活垃圾分类	10	水污染	10
户外广告设施	10	固废危废	7
五乱管理	10	填堵河道	10
共享单车	10	违法排水	10
餐厨垃圾废弃油脂	10	城镇燃气	10
饲养家禽宠物	10	石油天然气管道保护	10

五、治理机制流程

第一步：入库建档阶段

建立“一档一案”机制。每月5日前叠加梳理全区面上各类诉件,对符合条件的纳入每月重复投诉治理库及对每一件重复件建档,方便了解、跟进、指导和查阅。

第二步：重新处置阶段

建立重复诉件“重新办理”机制。各单位根据重复诉件重新办理要求和标准,围绕“法治、自治、共治”三位一体治理思路,创新方式方法,多元化化解,增强重复诉件处置实效。

第三步：审核销项阶段

对于重新处置的重复诉件，建立“审核销项”机制，局办信访部门依申请审核，视情销项：

（一）对重办审核后，认为可以闭环销项的，予以结案；

（二）对重办审核后，对处置单位提出的销项有异议，不符合销项条件的，局办信访部门实地复核。

第四步：实地复核阶段

对于审核销项阶段认为不符合销项条件的，局办信访部门到实地复核：

（一）实地督办后，能完善证据材料，符合闭环销项条件的，予以销项结案；

（二）认为当前条件下，不符合销项条件但可以化解的，暂缓销项的，延长处置时间，最长不超过 10 日，继续推进办理按期销项；

第五步：拔点督办阶段

（一）经实地复核后，情况复杂，化解有一定困难的重复诉件，由局办信访部门每月整理后报局领导，经阅研批示后，形成督办件、指定督办领导，并下发督办单至各处置单位，进行重点督导督办。

（二）各处置单位主要领导接局督办单后，根据“领导包案机制”要求，研究攻坚措施，形成攻坚方案（要求一案一方案，有具体的措施、推进步骤和办结时限），方案报局办信访部门备

案，并按方案全力推进。

（三）局督办领导根据处置单位包案方案，依据不同情况进行督导：

1. 对处置单位有条件解决，却因工作不积极、不主动、不努力解决的督办件，局督办领导现场进行督导，全程跟踪问效，直至投诉问题解决；

2. 对处置单位无力解决、或因客观条件无法解决的督办件，由局督办领导协调街镇等相关部门力量，综合施策，力争解决；对确实因客观条件一时难以解决的，形成稳妥的方案，确保矛盾不激化。

（四）案件办结完毕，由局综合研判，予以销项审核：

1. 符合本方案销项标准的，予以销项；

2. 存在客观情况的或者属于纳疑件的，与市执法局、区城运中心建立“综合研判机制”，纳入客观件或“存电”。

第六步：结果运用阶段。

（一）建立信访月报机制。每月对重复投诉件治理情况进行分析，抓好工作指导。主要是：对普遍性问题重复诉件的类型、成因、区域分布以及解决方法和措施进行分析，分类指导；对个性化重复诉件实施个别分析和指导；对单位之间典型案例进行工作交流。

（二）选择一批优秀的“领导包案件”，加大社会治理成果宣传，在面上形成好的经验和机制进行推广。

（三）对已尽最大限度化解的，但由于历史原因、客观条件不具备、经过督办还不能解决的重复投诉件，经局综合研究，不纳入绩效考核内容。

六、工作要求

（一）领导重视，组织到位。各单位领导要高度重视本次重复投诉件的专项治理工作，主要领导负总责，分管领导亲自抓，层级落实，不断强化为民办实事的能力。

（二）强化力度，措施到位。办理过程严格坚持“建账、交账、销账”处置流程推进，能立案的要尽量立案，创新治理方式方法、强化重复投诉件的有效处置力度；对于疑难复杂件的，要综合判断，整合力量，综合施策解决，全力以赴啃“骨头案”，不断提高解决突出信访案件的能力。

（三）巩固效果，机制到位。要建立长效机制，齐抓共管，合力推进，不断巩固本次专项治理的成果，有效预防矛盾反弹和投诉件回潮，切实把基层信访治理工作转化为社会治理效能。

- 附件：1. 重复投诉处置流程
2. 信访重办处置单
3. 信访重办督办单
4. 信访实地复核情况

(共印 51 份)