

中共上海市浦东新区上钢新村街道工作委员会

浦上党〔2023〕9号



关于印发《上钢新村街道城市运行综合管理体系标准化建设工作方案》的通知

机关各部门、各直属单位、各居民区、辖区各相关单位：

经研究决定，现将《上钢新村街道城市运行综合管理体系标准化建设工作方案》印发给你们，请严格遵照执行。

中共上海市浦东新区
上钢新村街道工作委员会

上海市浦东新区人民政府
上钢新村街道办事处
2023年2月27日

上钢新村街道城市运行综合管理体系 标准化建设工作方案

为深入贯彻习近平总书记关于提高城市治理现代化水平、开创人民城市建设新局面的重要指示精神，健全街道城市运行综合管理体系，规范相关工作制度，根据《关于加强浦东新区城市运行综合管理体系标准化建设的指导意见》（以下简称“意见”），特制定本方案。

一、总体目标

坚持人民至上，以全面提升社区群众满意度为根本目的，打造**网格图层清晰、巡查全域覆盖、派单快速精准、处置联动高效、督导问责有力**的城市日常运行管理体系，健全**反应灵敏、预警及时、响应迅速、转换流畅**的城运值班“平战”转换工作机制，完善街道城市运行组织指挥、职责部署、日常运作、应急处突等工作体系。坚持系统观念，以完善街道城市治理体系为目标，在城市运行“一网统管”的总体框架下，完善城市运行综合管理体系标准化建设。坚持问题导向，深化治理手段、治理模式、治理理念创新，增强“一网统管”实战实效，加快构建智慧社区，通过科学化工作机制、精细化任务管理、智能化应用手段，提升主动发现问题、及时精准处置的能力。坚持守正创新，立足街道居住区“三老”实际，积极适应世博区域纳管新形势，研究引领区建设背景下超大城市基层社区特点和规律，着力提升辖区治理体系

和治理能力现代化水平，开创现代城市基层社区治理上钢新模式。

二、建设内容

（一）健全组织领导。

1. 领导机构设置。成立街道城市运行和突发事件应急管理领导小组（以下简称“城运应急领导小组”），作为城市运行、应急处突等工作的领导机构，由党工委、办事处主要领导担任“双组长”，由分管应急管理工作的分管领导担任常务副组长，相关分管领导担任副组长，相关职能部门和单位为成员单位，明确各自职责。（责任部门：党政办）

2. 办事机构设置。街道城运应急领导小组下设办公室（简称“城运应急办”），设在街道党政办公室（应急管理办公室），办公室主任由党政办公室主任兼任，主要负责城市运行和突发事件应急综合协调。相关具体工作由党政办公室（应急管理办公室）和城市运行管理中心（应急管理中心）分工协作。（责任部门：党政办，协助部门：城运中心）

（二）完善城运工作职能。

3. 细化街道城运中心工作职责。在街道党工委、办事处领导下，城市运行管理中心是辖区城市运行综合管理“一网统管”事项统筹、协调、处置的牵头责任主体，服从区域运中心的工作指令、业务指导和监督考核。主要职能包括：（1）贯彻执行国家、本市城市运行综合管理方针政策以及相关法律法规，并及时掌握跟进相关修订情况；（2）负责本街道城市运行综合管理体系标准

化建设工作；（3）负责组织开展本街道城市运行“一网统管”建设运行工作，统筹做好城市运行综合管理网络建设；（4）负责做好本街道城市运行综合管理信息平台日常管理、运行维护和安全管理工作；（5）负责本街道城市运行综合管理平台业务管理，主要承担本区域城市网格化综合管理、热线管理等工作；（6）负责研究制定本街道城市运行综合管理工作的监督、督查、考核、评价等办法并组织实施，对联勤联动站、居民区、处置部门开展相关业务指导、培训、管理、考核等；（7）协助本街道应急管理部门做好应急值守、方案预案对接、应急联动协调、突发事件预警发布、应急推演和演练等具体任务。以上基本职责简称“一贯彻、五负责、一协助”。责任部门需要逐项细化具体内容、工作要求，制定相关工作方案，对照人员编制形成部署表格和职能体系。（责任部门：城运中心）

4. 统筹完善居民区联勤联动站职能。强化居民区联勤联动“微平台”作为城市运行“一网统管”三级平台延伸点和五级运用的着力点，作为统筹推进社会治理、城市治理和资源下沉居民区的交汇点的具体职能建设，通过发挥社区自治共治作用和快速联勤联动机制，不断提升人、事、物管理效能。日常主要职能包括：（1）围绕巡查发现、工单处置、协同处突等职能，统筹建立快速发现上报城市管理问题、各类安全隐患和突发事件情况工作机制；（2）及时受理、按时办结城运工单；（3）参与社区治理问题的巡查发现、现场核实、自治处置及协同上报等。责任部门需立足街道和

各居民区实际，完善相应巡查发现责任清单和响应工作机制，理清相关工作界面。（责任部门：社区平安办）

（三）精细网格划分。

5. 基于精细化管理和“一网统管”三年行动计划，按照区边界→街镇边界→责任网格→村居委会边界→责任块次序进行网格划分，并以此按照街镇、责任网格、村居、责任块（微网格）四级建立边界清晰的图层。其中责任块（微网格）按照小区、企业/园区、楼宇、商业体、公共机构、学校、风景区、文体、医疗、养老、工地、公共区域及其他 13 个不同类型划分，为城市管理精细化提供切实有效的支撑。各责任网格、居民区按照区域负责各自网格区域各项问题处置，在此基础上，各职能部门按照职责划分纵向精细化抓好责任块（微网格）的各项工作落实。（责任部门：城运中心、社区宣统办、各相关职能部门）

（四）系统运行规范。

6. 以“机制制度化、制度程序化”为目标，健全**发现、派单、处置、监督、流程管理、日常运行、队伍建设**等不少于 7 项工作机制。其中发现机制按照职能部门巡查发现、城运联勤发现和智能发现等模式进行，派单按分级分层派单、领导派单、案例派单和智能派单等，处置按分析研判、分类处置、联勤联动等（联勤联动按居民区、街道两层建立）、疑难工单攻坚（居民区、大区块、街道三层建立），监督类机制按照考核评价、约谈问责、督办督查等建立，流程管理机制按照“双审”“上提一级”、办理反馈等，

日常运行类机制包括轮值指挥、平急融合等，队伍建设机制包含业务培训、晋级考核等人才培养内容。（责任部门：城运中心）

7. 落实考核奖惩。修订完善《上钢新村街道城市运行管理工作考核办法》，根据实际绩效，建立承办单位相应坐班、约谈、通报批评和负责人岗位调整工作机制；根据工单管理流程细节，建立城运平台工作人员工单管理责任追究制度；奖励跨前承办处置责任范围外工单。（责任部门：城运中心）

（五）标准化场地建设。

8. 城运中心及分平台建设。对标新区要求，通过内部合用、共享办公等方式，按照指挥大厅（指挥区、工作区、综合展示屏）、工作区域（会商室、值班室、办公区）、机房、其他区域（更衣房、休息区、门厅）等分设不同区域（简称四分类 10 区域），并挂牌明示，按规范要求配备技术设备，调整相关面积，为平台工作人员设计统一身份标识和着装。

9. 村居联勤联动站场地建设。按照“办公空间最小化、服务空间最大化、服务项目标准化、服务标识统一化”要求，设立社区警务室、公共法律服务工作室、矛盾纠纷调处室、平安管理室、视频监控室的功能配置，开通带宽不小于 50M 的网络，并与街道城运中心政务外网联通；配备必要的办公设备、相应的视频会议等电子设备和显示屏；规范设置移动视频手持终端的使用规定。（责任部门：社区平安办、各居民区）

（六）规范信息技术设备运维。

10. 按照意见技术标准，规范城运网络链路、监控设备、基础环境、安全管理，建立相关的运维保障和信息安全等机制台账，对相关人员进行背景审查并签署保密协议。（责任部门：城运中心）

（七）积极开发智能应用。

11. 充分信息共享。在城运自建视频监控基础上，按照信息安全分级，统筹共享接入辖区公安、企事业单位、物业、工地等单位监控信息，共享数据尽可能满足图像智能分析和应用调用；按照设备对平台、平台对平台方式推动辖区范围内物联感知设备汇聚共享，做到应接尽接；组织好与新区、居民区等单位的自建场景体征、自建告警预警、处置力量数据、值班信息数据和地图图层数据的信息共享。（责任部门：城运中心）

12. 推动专项场景开发与升级叠加。根据各部门工作业务需求，基于新区政务云环境和街道城运智能管理平台 3.0 版本开展相关应用场景开发使用，推动相关职能部门建立对应工作机制，编制职能场景应用指导手册，发挥智能化场景“倍增器”效应；推动各项智能应用场景与智能综合管理平台和居民区微平台、城管微平台的叠加应用。（责任部门：城运中心，协助部门：相关职能部门、各居民区）

三、工作要求

（一）严密组织，统筹推进。各相关部门要立足提升街道治理体系和治理能力现代化，高度重视街道城运综合管理体系标准化建设工作，根据本方案要求，对照新区《意见》相关建设标准

推进工作。要对应责任分工，对比城运体系现状，查漏补缺，健全机制，城运中心负责各项工作统筹和督导。

（二）问题导向，系统推进。各相关部门要本着解决实际工作中薄弱环节、重点难点问题等的思路，按照全生命周期理念系统推进城运标准化建设工作，要在明确工作内容时确定相应责任主体，建立制度时明确相关运行与考核方式，确保各项工作有章可循、形成闭环。

（三）狠抓落实，确保质量。各部门务必在5月底前完成相关建设责任内容的落实，6月底前由城运中心完成整体体系建设工作。