

非密

闽清县人民政府办公室文件

梅政办〔2016〕157号

闽清县人民政府办公室关于印发 闽清县数字化城市管理急要件管理暂行规定的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《闽清县数字化城市管理急要件管理暂行规定》已经县政府常务会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

闽清县人民政府办公室

2016年11月10日

附件

闽清县数字化城市管理急要件管理暂行规定

第一章 总则

第一条 为提高闽清县数字化城市管理急要件处置能力，规范办理流程，提速增效，最大限度地预防和减少突发公共事件造成的损害，保障公众的生命财产安全。根据《福建省人民政府办公厅关于强化便民服务“马上就办”的通知》（闽政办〔2016〕49号）、《福州市人民政府办公厅关于进一步强化便民服务“马上就办”的通知》（榕政办〔2016〕85号）、《福州市数字化城市管理实施办法（试行）》（榕政办〔2013〕63号）、《福州市数字化城市管理部件和事件立案、结案规范（试行）》（榕政办〔2013〕138号，以下简称《立结案规范》）和《福州市人民政府办公厅关于印发福州市数字化城市管理急要件管理办法（试行）的通知》（榕政办〔2016〕172号，结合我县实际，特制定本暂行规定。

第二条 本暂行规定所称的急要件，是指在数字城管系统受理范围内，符合《立结案规范》，要求处置责任单位紧急处置的案件。主要是在日常的生产生活过程或社会活动中，由于人的因素、物的变化以及环境的影响等不安全因素，而产生各种各样的问题、缺陷、故障、苗头、隐患等，严重威胁公众生命财产安全的城市管理问题。

第三条 本暂行规定适用于我县数字城管覆盖的区域。

第二章 运行机制

第四条 急要件采集。巡查主动发现或收到社会各界反映的存在安全隐患的城市管理问题，信息采集员应在确保人身安全的情况下第一时间以急要件的形式采集上报。同时，信息采集员要在力所能及的范围内采取一定的简易防护措施；对无法采取简易防护措施的，应值守现场等待处置的责任单位到达现场并交接后，方能离开。

第五条 急要件立案。根据《立结案规范》，县“智慧闽清”管理服务中心（以下简称“县智慧中心”）受理员应在30分钟内受理急要件。同时，立即批转至县智慧中心派遣员。

第六条 急要件派遣。县智慧中心派遣员在接到急要件时，根据《立结案规范》，应在30分钟内派遣至相关处置责任单位。同时，要做好通

知记录等相关工作，按处置责任单位联络人、负责人、分管领导、主管领导逐级往上电话通知；若前一级已接通知，则不再往上级通知。各处置责任单位应将联络人、负责人、分管领导、主管领导名单及联系方式以书面形式向县智慧中心报备；若名单或联系方式有变更，则应在5个工作日内报备。

第七条 急要件处置。处置责任单位在接收到急要件后，应立即启动数字城管应急处置工作预案，40分钟到达案件现场，并立即采取设置警示标志或临时围挡等简易方式进行防护处理。如属于本单位职责范围的，则应严格按照《立结案规范》的规定予以处置问题。

第八条 急要件回退。如处置责任单位认为急要件不属于本单位职责范围的，在完成第六条规定要求的情况下，则应从接收到案件起3小时内向县智慧中心申请回退，并说明理由和提出办理建议；县智慧中心审核后，认为确需撤回的，则应撤回并重新批转有关单位办理；未经县智慧中心同意，原处置责任单位应继续办理。

第九条 急要件协调工作机制。经县智慧中心同意回退的急要件，经首次派遣单位甄别后权属明确的，县智慧中心将重新派遣至相关处置责任单位；权属不明确的，县智慧中心将根据城市管理项目属性和属地管辖原则，重新派遣至行业主管部门（单位）或所在乡（镇）人民政府，并要求其牵头组织协调，明确相应的处置责任单位。协调工作应在1个工作日内完成。

经协调后，确实无法处理或跨区域的，由县智慧中心牵头组织协调。对属于部队设施的问题，由县双拥办牵头组织协调。县智慧中心或县双拥办无法协调的，报县政府研究决定。对经协调达成一致意见的，相关部门和单位必须严格执行。

本条协调工作机制也适用于非急要件，协调时间可根据案件难易程度适当延长。

第十条 急要件兜底处置工作机制。权属不明确无法确定处置责任单位的，即为无主问题，则采用兜底办法进行处置。兜底处置任务由县智慧中心下达。具体兜底办法如下：按城市管理项目属性和属地管理原则，由行业主管部门（单位）或所在乡（镇）人民政府负责兜底处置。如：电力设施由县供电公司负责，通讯设施由移动、联通、电信闽清分公司三大运营商和省广电网集团闽清分公司轮流负责。

若兜底处置责任单位按规定兜底处置案件时对第三方造成不利影响的，可不承担相关责任，但兜底处置责任单位在处置过程中应收集、

存档办理的相关资料，以备查阅。

本条兜底处置工作机制也适用于非急要件。

第十一条 急要件答复。投诉类的急要件，处置责任单位应向诉求人答复。当天办结的，处置责任单位应当当天答复。少数确因特殊情况难以当天办结的，处置责任单位也应当当天向诉求人回复办理情况，待案件办结之日，再次向诉求人答复。

第十二条 信息共享机制。数字城管各处置责任单位如发现或收到社会各界反映的存在安全隐患的城市管理问题时，若不属于本单位管辖范围的，则应在1小时内向县智慧中心提供问题线索。若隐瞒不报的，县智慧中心将对相关单位予以扣减当月数字城管综合指标分值5分。

第三章 保障措施

第十三条 各处置责任单位要制定完善的急要件处置工作预案，并以书面形式向县智慧中心报备。各处置责任单位应在人力、物力、财力上给予充分保障，确保按照急要件处置工作预案及时完成处置任务。

第十四条 兜底处置工作所需经费，由处置责任单位在各自的部门年度预算内列支，县财政部门应当予以充分保障。

第十五条 公安、交警部门应当对各处置责任单位在办理急要件所需的抢险车辆通行方面予以保障。

第十六条 为快速响应急要件处置工作，便于在非工作间接收、办理、反馈急要件，各处置责任单位应至少配置一台“处置通”，用于办理急要件工作。

第十七条 县智慧中心将对急要件办理不力的政府职能部门（单位）下发整改通知书，对不作为、慢作为、乱作为、推诿扯皮等问题严重的单位和人员，将视情移送至县效能办督查、问责；对在文明创建中办理急要件不力的企业，将移送县委文明办给予红、黄牌警告或通报批评；同时在相关媒体上予以曝光。

对办理急要件不力给社会造成负面影响的单位，县智慧中心将视情况对相关单位追加扣减当月数字城管综合指标分值5-10分。

第四章 附则

第十八条 本暂行规定自印发之日起施行。