

上海市闵行区浦锦街道城市运行管理中心
部门（单位）整体支出预算绩效自评报告
（2023 年度）

一、部门（单位）概况

（一）部门主要职责职能，组织架构、人员及资产等基本情况。

1、部门职责

负责开展联勤巡防和联动处置；接收办理区级转送、交办的事项，及时反馈办理情况；承担巡查发现各类城市管理问题，进行派单调度、督办核查；负责城运系统运行维护和数据统计；牵头协调相关执法管理队伍开展联合执法处置。依照国家有关安全生产法律、法规，制定街道范围内的安全生产监督检查计划并实施监督检查。

2. 机构情况：1 个，本年度安监所并入城运中心，由上年度 2 个独立核算机构变成 1 个。

3. 人员情况：事业编制 12 人，本年度安监所并入城运中心，由上年度城运中心事业编制 9 人，安监所事业编制 3 人合并变成 12 人。

（二）当年部门（单位）履职总体目标、工作任务。

1.战略目标

根据《关于街镇城市运行“一网统管”工作的实施意见》和《进一步加强处置网格的工作方案》，围绕“高效处置一件事”的工作要求，结合街道实际，做实处置网格，进一步构筑基层治理体系、优化基层治理结构、提升基层治理能力，将力量下沉到网格，不断完善和推进处置网格工作机制，打造共建共享共治的治理新格局。

2.中长期规划

根据街道“一网统管”中长期规划，共分二个阶段分步推进。本年度将致力于梳理现状与需求，规划构建特色鲜明、亮点突出的运行管理体系，实现“一屏看天下”、“一网管全城”的目标；到2025年，将完成从治理能力的提升到治理体系的全面提升。

3.阶段性目标及工作任务

按照市、区两级关于建设全市“一网统管”工作要求，以业务流程再造和运行机制创新为重点，分步骤整合网格化管理、治安维稳、应急管理、城管执法、市场监管、社区自治、市场化服务等各类执法管理和社会力量，进一步做实网格化前端管理平台，做强城市运行综合管理平台。完成2023年特保服务和大联动居村考核项目，项目计划完成率达到100%，应急任务处置及时，考核监管合格率达到100%。将网格划分、配备力量、职责任务、管理清单等信息与网格关联绑定，随同视频移动端和人员轨迹等上网入图，在街道城运平台上以网格为单位实时展示，工作绩效可追溯、可查询、可评价。

（三）当年部门（单位）年度整体支出绩效目标和工作计划：

1.绩效目标

围绕“高效处置一件事”的工作要求，结合街道实际，做实处置网格，进一步构筑基层治理体系、优化基层治理结构、提升基层治理能力，将力量下沉到网格，不断完善和推进处置网格工作机制，打造共建共享共治的治理新格局。具体产出效益目标详见部门整体目标申报表。

2.工作计划

（1）坚持以问题为导向，着力提升案件办理“四个率”（先行联

系率、按时办结率、实际解决率、市民满意率)。

(2) 城运中心指挥平台进一步完善指挥体系，融入指挥中心的日常管理以及应急事件的现场处置中。针对紧急类、预警类案件探索现场应用的指挥，通过“一体化”的指挥来提升案件的处置实效，从而达到统筹管理的目标。此外，加大对政务微信各类功能的探索使用，对于重点紧急类案件将使用单兵系统指挥城运人员进行案件现场的现场实际情况以及处置情况的核实。同时结合区政务微信功能的开发，将探索政务微信组团线上案件全流程操作模式，从而加强“管”的实效。

(3) 为推进现代化城市治理，浦锦街道城运中心将根据“高效处置一件事”的工作要求，抓住业务流程再造这个关键，通过人员整合、力量下沉、完善设备等方面，重点做好发现和处置两个环节，从而进一步做实处置网格。

(4) 加强智能化模块运用。目前已经可以接入的智能化场景有广场舞噪音扰民自动感知自动立案处置、公共文化体育设施智慧管理自动立案处置等。

年内重点项目：联动处置经费、网格督查人员经费、“一网统管”运维费、大联动居村考核四个项目。

(四) 部门(单位)绩效管理开展情况，包括决策管理、业务管理、财务管理、资产管理、人力资源和内控管理等方面。

1.决策管理

决策管理方面，为了规范部门重大行政决策行为，保障重大行政决策的科学、民主、合法，提高决策质量，根据《浦锦街道办事处重大行政决策程序规定》管理相关流程，逐级审批。

2.业务管理

(1) 财政预算支出绩效管理

根据浦锦街道办事处通知，填写财政支出审批单等专用审批单进一步加强预算绩效管理工作的具体落实，牢固树立绩效理念，健全绩效制度机制，细化管理任务，落实管理责任，重视管理质量，着力提高财政资金使用效率，提高预算绩效管理的水平。

(2) 日常业务管理

浦锦街道城运中心制定了《浦锦街道居村城运工作考核细则（试行）》、《“大联动”体制机制建设工作流程图》、《上海市闵行区浦锦街道城市运行管理中心各组工作职责》等内部业务管理制度，对工作流程及考核等进行了规范。

3.财务管理

本单位财务管理运行良好，各项财务制度完善，圆满完成各级领导交代的各项任务；绩效管理按照区财政要求执行，做到“预算决策有评估、预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有应用”，决算组织、编报、审核情况都按区财政要求完成。

4.资产管理

国有资产方面，项目单位落实《行政事业性国有资产管理条例》的各项举措；固定资产管理方面，浦锦街道制定有行政事业单位固定资产管理办法，实施专人负责制，对各办公家具、电器等张贴了资产管理标识，对服务中心固定资产加强了日常维护及盘点工作，同时在新购入固定资产工作方面，严格履行审批制度，确保新购入资产的使用符合日常工作需求。

5.人力资源管理

考勤管理方面，项目单位制定了考勤制度实施办法，明确了上下班制度、上班纪律、值班制度和请销假管理等内容，用于加强日常考勤管理，规范员工请销假程序，确保各项日常工作有序推进。

6.内控管理

浦锦街道城运中心根据《行政事业单位内部控制规范（试行）》等法律法规和相关规定，结合本单位实际情况，如实填写本单位经济活动所涉及的预算、收支、政府采购、资产、建设项目、合同等业务的内部控制建设情况。

（五）当年部门（单位）预算及执行情况。

浦锦街道城建中心预算资金来源于镇级财政资金，2023年部门全年年初预算金额873.32万元，包括基本支出和项目支出。年中根据各子项目实际支付情况调减预算，合计调减资金45.49万元，调整后预算金额为827.83万元，截止至2023年12月31日，预算执行金额为827.58万元，整体预算执行率为99.97%。其中基本支出年度预算344.42万元，预算执行金额344.18万元，预算执行率99.93%；项目支出预算483.41万元，执行金额483.41万元，预算执行率100.00%。

二、部门（单位）整体支出工作完成及绩效实现情况

（一）履职完成情况：

1、平台数据情况

（1）群众投诉情况

2023年1月-10月18日，浦锦街道城运平台共计受理“12345”、“12319”、“962000”、“34781000”等群众诉求案件5715件，同比减少6323件。其中，“12345”热线案件5378件，比2022年同期比减

少 5884 件。

群众诉求较多的案件类型是小区管理 1053 件(同比增加 320 件)、环境保护 822 件(同比增加 373 件)、纠纷调解 576 件(同比增加 176 件)、公共安全隐患 470 件(同比增加 266 件)、市容环卫 400 件(同比增加 239 件)。

截至 10 月 18 日, 共计产生红灯案件 66 件, 红灯案件类型主要为停车管理 12 件、设施管理 7 件、市容环卫 7 件、小区管理 6 件。主责部门分别是中片区 13 件、派出所 11 件。

(2) “12345” 案件市级抽查情况

按照市热线办抽查数据显示, 2022 年 11 月至 2023 年 9 月, 浦锦街道先行联系率 96.59%, 位于全区第 8 位, 区平均值 95.92%; 按时办结率 100%, 位于全区第 2 位, 区平均值 98.89%; 诉求解决率 72.59%, 位于全区第 10 位, 区平均值 73.61%; 市民满意率 64.12%, 位于全区第 9 位, 区平均值 66.09%。

截至 9 月 30 日, 浦锦街道先行联系率被抽查案件 607 件, 其中未先行联系案件 20 件, 其中未先行联系案件较多的主责部门主要为房管所 4 件、景江苑居委 3 件、北片区 3 件、中片区 2 件。

浦锦街道诉求解决率被抽查案件 602 件, 其中未实际解决案件 165 件, 未实际解决案件较多的主责部门分别为防控办 27 件、北片区 19 件、中片区 18 件、房管所 12 件、隔离点 12 件、综合执法队 11 件、城建中心 11 件。未实际解决案件类型主要是: 公共卫生事件 46 件、违法搭建 17 件、物业管理 15 件、噪音扰民 12 件、机动车管理 9 件。

浦锦街道市民满意率被抽查案件 616 件, 其中不满意案件 197 件,

不满意案件较多的主责部门分别为防控办 31 件、北片区 21 件、中片区 17 件、城建中心 16 件、隔离点 14 件、房管所 13 件。不满意案件类型主要是：公共卫生事件 55 件、物业管理 19 件、违法搭建 16 件、噪音扰民 15 件、餐饮油烟污染 9 件。

2、片区网格管理情况

(1) 巡查上报情况

截至 10 月 18 日，2023 年度（2023 年 1 月至 10 月 18 日）浦锦街道城运平台前端网格巡查上报案件 33697 件，立案 32930 件（平台流转 4398 件，自行处置 28532 件），办结 32809 件，办结率 97.7%。

(2) 城运平台一体化指挥

①基本情况

一体化指挥平台自 3 月 1 日起开始试运行，截止至 10 月 15 日，一体化平台指挥案件共 371 件，主要案件类型是：公共设施（道路破损、各类井盖、立杆及路灯）案件 156 件，停车管理 73 件，街面秩序（占道经营）案件 69 件，突发事件（架空线坠落等）案件 37 件，其他类型案件 31 件，市容环卫 5 件。

②处置情况

截止至 10 月 15 日，已处置完毕的案件有 371 件（其中包含 26 件归档案件，由于处置部门长时间未接单，大联动平台已结案，故作归档处理，分别为，应急处置街面 12 件（均为乱设摊及跨门经营案件），处置公安 8 件（均为机动车乱停放案件）城建中心 3 件，水务站 2 件，浦锦城运第二分中心在建案件 1 件。

3、110 非警情案件分流

(1) 基本情况

截止至 10 月 15 日，非警务类“110”分流联动案件共计 969 件，其中紧急类案件 793 件、纠纷类案件 176 件，已联动处置办结 959 件，办结率 98.97%。分流联动案件主要是噪音扰民类 420 件（小区 233 件，非小区 187 件），交通秩序 177 件（小区 151 件，非小区 26 件），挪车 151 件（小区 114 件、农村 27 件、街面 10 件），其他紧急类案 45 件，纠纷类案件 176 件（家庭纠纷 90 件、邻里纠纷 42 件、房屋租赁纠纷 44 件）。。

（2）推进 110 非警情分流，充分化解纠纷矛盾

6 月 1 日开始，全面推进街道区域内 110 非警情分流工作。在派出所收到警情后，对于涉及非警情的事项通过电话、电台等方式通知街道城运一体化指挥平台，由街道城运平台按事项类别进行指挥处置人员跟进。工作时间按片区网格划分，由各片区网格人员力量（网格力量或居村力量）进行跟进处置；非工作时间针对街面的非警情由综合执法带队，并配备 2 名辅助力量进行现场核实处置；针对小区管理及农村地区事项，各居村和物业公司要设置的 24 小时联络员，遇到情况可以及时到现场处置。尤其是物业公司人员，需要建立 24 小时应急联动机制。

4、“一网统管”智能化场景应用

（1）“消防通道乱停车预警”智能化场景应用

第三季度，开始启动“消防通道乱停车预警”项目，共计 20 路视频做消防通道占用预警智能分析，一期 4 路已试点完毕，目前针对试点中产生的问题开展整改工作，待整改完毕后将剩余 16 路启用试点。该智能化场景应用主要为当监测到消防通道被占用、堵塞时，立即告警，并形成预警提醒，推送给相关管理人员后能及时处理、制止，

实现“防与消”的有效结合。

（2）浦锦 110 非警情联动处置及分析平台服务项目

打造以“智慧案件”平台为主渠道的受理渠道体系，通过二维码扫码，以文字、图片的方式，进行投诉、建议、求助等诉求的一键直达政府端，统一归集受理线上渠道诉求，破解了曾经各类民生诉求反映渠道分散、办理流程 and 时效不统一等问题，增强公众参与感，实现高效畅通诉求反映渠道，用心用情用力办好群众身边大大小小的事，实现对市民诉求的全流程、嵌入式监管，将工作人员从“发现问题”这一繁杂的工作中解放出来，而参与到更为重要的管理工作中去。

（3）浦锦居民诉求收集分析及“锦民通”二维码项目

为提升公安、司法应急响应速度,强化联动处置能力,充分发挥人民调解维护社会和谐稳定“第一道防线”作用,打造职责明晰、分工负责、共建共治的社会协同治理新模式。借助互联网+、大数据及智能化技术,建设 110 非警情联动处置平台系统,通过平台对案件自动分流,提供决策支撑、研判分析、预警预测服务,将属于人民调解受理范围的非警务警情更合理的交由专业的调解员处理,让人民警察更加专注于解决激化类警情纠纷,为身处危、难、急、险的市民群众留出宝贵的报警求助通道,有效避免非警务警情对有限警务资源造成浪费,确保有效警情得到及时处置,提高案件处置管理水平和效率。

三、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

（一）存在的问题

1、片区网格尚未做实，网格治理实效未能提升

成立片区网格治理委员会，解决了“多跨”问题的处置主体，但片区网格治理委员会对常驻力量、非常驻力量、服务力量人员的指挥

调度权尚不明晰，职能部门间未及时联动形成合力，暂无法达到“高效处置一件事”的工作要求。比如农村地区违建处置问题，片区网格作为主责部门，规资所、综合执法队、拆违办、农村中心、属地村委作为协办部门，作为协办的条线部门主动跨前意识不足，仅做各自职责范围内工作，没能真正发挥片区网格治理委员会统筹协调作用，导致此类问题目前无法得到及时处置解决。

2、基层治理上还不完善，群众投诉居高不下

居村网格工单量占街道工单总量的 55.15%，其中物业管理、群租、违法搭建、噪音扰民类案件占比较高；街面网格工单量占街道工单总量的 35.72%，其中占道无证照经营、噪音扰民、建设管理、餐饮油烟污染类案件占比较高。各片区网格对于集中投诉、重点矛盾等重点问题前端先行发现率普遍较低，前端巡查上报只“重量不重质”，前端发现处置机制作用发挥不明显。

3、“12345”案件“诉求解决率”、“市民满意率”低下

根据 2023 年度市级抽查数据显示，“诉求解决率”、“市民满意率”均低于全区平均值。通过对“未解决”、“不满意”选项的案件分析发现：一是部分处置人员对市民的答复解释不到位，敷衍了事，导致市民对办理结果不理解、不满意；二是涉及多部门处置的案件流转速度不及时，导致案件处置时长较长，引起诉求人的不满。

（二）改进措施

1. 加强部门间协同合作，进一步明确片区网格各条线部门的责任，同时完善网格化管理闭环，在发现问题后及时明确责任主体，通过机制的建立要求在一定的时间内予以沟通解决，并通过跟踪整改进行考核。

2. 加强对巡查人员、案件处置人员的培训，提升业务办理能力，使案件在前端巡查上报前予以准确、高效沟通处理及流转，综合提升办案水平。

四、绩效自评结果拟应用和公开情况

已完成 2023 年项目自评价和部门整体自评价工作，完成率 100%，绩效自评结果由主管部门在闵行区人民政府网站进行信息公开。