

DB 1503

乌 海 市 地 方 标 准

DB1503/T0016—2023

网格化管理案卷流转处置规范

Specification of circulation and disposal for grid-based cases

地方标准信息服务平台

2023 - 03-28 发布

2023- 04 -28 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 案卷上报	1
5 立案	2
6 派转	2
7 承办和反馈	2
8 核查	3
9 结案	3
10 异常审批	3
11 考核评价	3

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由乌海市市域社会治理中心提出。

本文件由乌海市委政法委员会归口。

本文件起草单位：乌海市市域社会治理中心。

本文件主要起草人：杨振华、麻平、李翠霞、杭舟、钱坤、周文莉、李越、魏萌彦、付婧、李冬梅、孙远征、赵鹏燕。

地方标准信息服务平台

网格化管理案卷流转处置规范

1 范围

本文件规定了网格化管理案卷流转处置的案卷上报、立案、派转、承办和反馈、核查、结案、异常审批及考核评价。

本文件适用于网格化管理案卷的流转处置。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

案卷 case

通过信息化平台流转办理的网格化管理问题。

3.2

异常审批 exception approval

针对网格化管理案卷，未按照正常程序流转，或者涉及业务环节申请办理延期、挂单、注销的流程属于异常审批业务环节。

4 案卷上报

4.1 案卷来源

案卷来源主要包括：

- a) 网格员巡查；
- b) 视频监控；
- c) 群众报事；
- d) 其他。

4.2 上报内容

主要包括网格内发生的存在较大安全隐患的城市管理事部件类、矛盾纠纷类、风险隐患类、群众诉求类问题、“帮代办”服务事项。

4.3 上报要求

4.3.1 规范案卷描述格式，描述要清晰、简明扼要，案卷要素完整。

- 4.3.2 涉及威胁到生命财产安全、铁路护路、军队、武警等管辖事项，应及时联系紧急报警电话。
- 4.3.3 案卷类型应选择精准，案卷上报时需添加直观反映问题的照片，拍取标志性建筑物。
- 4.3.4 对辖区发现的重大安全隐患类和易引发信访类事件，要在事前、事中、事后及时上报，不应漏报、瞒报。

5 立案

- 5.1 由专人负责审核把关，符合立案条件的，立案流转至派转环节；不符合立案条件的，批示意见后驳回上报环节。
- 5.2 符合立案条件应在 30 分钟内立案完毕。
- 5.3 网格员能自行处理的，不应立案。
- 5.4 无效立案案卷应注销。

6 派转

6.1 派转依据

- 6.1.1 依据属地管理、部门单位职能职责、管辖权限分派。
- 6.1.2 依据国家、地方、行业法律法规、政策、会议纪要等规范性文件要求分派。
- 6.1.3 依据制定的业务要求、业务确权记录进行派转。

6.2 派转要求

- 6.2.1 派转环节应结合案卷问题有针对性批示办理意见。
- 6.2.2 派转环节对案卷进一步审核把关，符合要求的，派转至承办单位；不符合要求的，批示意见后驳回立案环节。
- 6.2.3 对职责、权属不清的案卷，需联系相关部门确权，明确责任部门后进行派转。
- 6.2.4 对案卷重复录入问题审核，不应再次派转。
- 6.2.5 派转过程中发现存在较大风险隐患、可能引发不良社会影响的案卷，应第一时间逐级上报。
- 6.2.6 应在 1 个工作日内派转至承办单位。

7 承办和反馈

7.1 承办时限

紧急类2个小时内办结；民生保障类、风险隐患类1至3个工作日内办结；其他一般诉求5个工作日内办结。

7.2 办理要求

- 7.2.1 遵循“首接负责制”，办理诉求如涉及其他单位，首接责任单位牵头协调办理，其他有关单位应配合。
- 7.2.2 承办单位应在 1 个工作日内签收案卷。
- 7.2.3 对派转明显有误的案卷，应在 1 个工作日内签收并写明理由申请驳回。
- 7.2.4 承办单位应按照派转环节批示意见，规范填写办理结果，表述应言简意赅，语句逻辑通顺，无错别字；用语规范，避免口语化、情绪化答复，并根据要求提交附件资料。

7.2.5 承办单位应有明确办理结果后办理转出，避免形式化答复，造成退单重办。

8 核查

8.1 流程说明

承办单位办理并反馈后，由核查岗人员对承办单位的反馈情况进行规范性审核，对不规范、不具体、不完整等不合格的反馈内容，或经核查发现承办单位未实质性解决的，应退回承办单位重新办理，承办单位应在办理时限内重新反馈。

8.2 核查要求

8.2.1 对承办单位办理结果，依据业务要求进行审核把关。

8.2.2 核查环节的案卷应在 1 个工作日内办理完毕。

9 结案

经核查，案卷问题已实质性解决的可结案。

10 异常审批

10.1 案卷驳回审批要求。上一业务环节应有充分、明确、专业的驳回理由；不应无理由、无依据或以其他推诿理由驳回案卷。

10.2 案卷延期审批要求。应有明确、合理、规范的延期理由，当案卷情况复杂时，承办单位可提出延期申请，复杂疑难案卷延期时限一般不超过 5 个工作日，法律法规有明确办理时限的案卷，可按规定时间申请挂单，时间最长不超过 90 个自然日；延期和挂单最多可各申请 1 次；时效性、有安全隐患或可能造成不良社会影响的案卷，不应办理延期和挂单。

10.3 案卷注销审批要求。对操作失误、录入有误、测试类案卷，可办理注销。

11 考核评价

11.1 业务环节考评

各级网格员业务指导和业务主管部门应建立全流程化监督考核评价机制。通过日常管理与绩效考核相结合的方式监督各业务环节网格化案卷规范办理，提高业务水平。

11.2 承办单位监督评价

各级网格员业务指导和业务主管部门依托信息化平台考核评价功能，定期对承办单位案卷办理情况进行考核评价排名，并以适当方式向社会公布，接受社会监督。