附件3

台江区网格化（数字城管）平台案件

办理跟踪问责机制

为切实提高办理质量、处置效能，降低我区网格化（数字城管）平台返工率、超期未处置数，提高结案率、按期结案率，杜绝督办件超期情况，结合我区实际，制定本机制。

**一、工作目标**

按照“谁承办、谁负责”原则，监督承办部门认真办理福州市网格化案件，以最大的努力减少超期案件、返工案件、超期未处置案件,杜绝督办件超期。

**二、队伍建设**

各街道、部门应确定分管领导和经办人员，分管领导和经办人员都必须是编制内正式干部职工。分管领导或经办人员发生变动时，应及时将名单同时报送区“智慧台江”管理服务中心（以下简称“智慧台江”）和区效能办备案，以便预警机制能通知到位。

**三、办理时限及要求**

**（一）办理时限**

1.案件处理时限

各类案件承办单位根据《福州市数字化城市管理部件和事件立案、结案规范（试行）》规定的时限按期批转。

2.案件办理时限

（1）对急要件和可简易处理的案件，承办单位应马上处置。

（2）确因特殊情况难以按时限办结的，承办单位应在规定时限届满前半个工作日内提出书面申请，说明具体原因和延期时间，经本单位领导审核后，由区中心向市中心提出延期报备。

**（二）办理要求**

1.智慧台江必须指定专人每个工作日不少于4次登录福州市网格化平台，根据具体采集的内容，在半个工作日内将案件批转至承办单位。

2.承办单位必须指定专人每个工作日不少于4次登录福州市网格化平台查阅案件。

3.承办单位查阅案件后，应认真及时办理，办理结果须报单位分管领导审核后再反馈。案件不属于职责范围的，承办单位经办人员应在案件办理时限内作出退件回复，并说明理由和依据，同时准确提出改派建议。未经市智慧中心或智慧台江改派的，原承办单位应继续牵头办理。

**四、建立督办案件逾期预警机制**

**（一）督办件收件预警**

由智慧台江指派专人负责，在收到督办案件时，对承办单位进行微信或电话通知。

**（二）督办件即将超期预警**

由智慧台江指派专人负责，在督办案件办理截止时限前1个工作日，对承办单位进行电话催办。

1. **建立问责机制**

区效能办将福州市网格化（数字城管）平台案件办理情况纳入区效能办督查问责范围，视情况对责任单位或责任人进行问责处理，问责情形分为“诫勉教育、通报批评、效能告诫”三种。

**（一）诫勉教育**

承办单位在案件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任，由区效能办进行诫勉教育。

**符合以下情况对经办人员进行诫勉教育：**

1.年度案件“结案率”未达99.9%的。

2.年度案件“返工率”达0.25%的。

3.年度案件“按期结案率”未达99%的。

**符合以下情况对分管领导进行诫勉教育：**

1.年度案件“结案率”未达99.89%的。

2.年度案件“返工率”达0.27%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.9%的。

**符合以下情况对主要领导进行诫勉教育：**

1.年度案件“结案率”未达99.88%的。

2.年度案件“返工率”达0.3%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.8%的。

**（二）通报批评**

承办单位在案件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任的，由区效能办进行通报批评。

**符合以下情况对经办人员进行通报批评：**

1.年度案件“结案率”未达99.87%的。

2.年度案件“返工率”达0.35%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.7%的。

4.年度案件“督办件超期”1件次的。

**符合以下情况对分管领导进行通报批评：**

1.年度案件“结案率”未达99.86%的。

2.年度案件“返工率”达0.38%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.6%的。

4.年度案件“督办件超期”1件次的。

**符合以下情况对主要领导进行通报批评：**

1.年度案件“结案率”未达99.85%的。

2.年度案件“返工率”达0.4%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.5%的。

4.年度案件“督办件超期”1件次的。

**（三）效能告诫**

承办单位在案件办理过程中存在以下情形之一，经核实确属承办单位责任的，由区效能办进行效能告诫。

**符合以下情况对经办人员进行效能告诫：**

1.年度案件“结案率”未达99.84%的。

2.年度案件“返工率”达0.45%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.4%的。

4.年度案件“督办件超期”2件次的。

**符合以下情况对分管领导进行效能告诫：**

1.年度案件“结案率”未达99.83%的。

2.年度案件“返工率”达 0.48%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.3%的。

4.年度案件“督办件超期”2件次的。

**符合以下情况对主要领导进行效能告诫：**

1.年度案件“结案率”未达99.82%的。

2.年度案件“返工率”达 0.5%的。

3.年度案件“按期结案率”未达98.2%的。

4.年度案件“督办件超期”2件次的。

**六、附则**

1.本制度适用于福州市网格化承办单位。

2.本制度由区效能办会同“智慧台江”管理服务中心负责解释。

3.本制度自印发之日起施行。