

ICS 03.080

CCS A 90

DB 330383

龙港市地方技术性规范

DB 330383/T 5—2021

社区事件信息流转与处置规范

2021 - 09 - 15 发布

2021 - 10 - 15 实施

龙港市全面实施标准化战略领导小组办公室
龙港市市场监督管理局 发布

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 |
| 3.1 社区事件信息 | 1 |
| 3.2 社区联合党委 | 1 |
| 4 基本要求 | 1 |
| 5 事件信息来源 | 1 |
| 5.1 专职网格员上报事件信息 | 1 |
| 5.2 社区联合党委巡查事件信息 | 2 |
| 5.3 群众接报事件信息 | 2 |
| 5.4 智慧社区预警事件信息 | 2 |
| 5.5 社区治理“一件事”事件信息 | 2 |
| 5.6 上级交办事件信息 | 2 |
| 6 事件信息流转与处置流程图 | 2 |
| 7 事件信息流转 | 3 |
| 7.1 登记核实 | 3 |
| 7.2 研判分析 | 3 |
| 7.3 社区吹哨 | 3 |
| 8 事件信息处置 | 3 |
| 9 事件信息督办 | 3 |
| 附录 A（规范性） 社区巡查事件信息 | 4 |
| 附录 B（规范性） 社区治理“一件事”事件信息清单 | 6 |

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中共龙港市委基层治理委员会提出并归口。

本文件起草单位：中共龙港市委基层治理委员会、龙港市市场监督管理局、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：金珍敏、郑源料、陈李武、王佳颖、纪新瑞、应珊婷、姚晗珺、仝国栋、奚经龙、章古月。

社区事件信息流转与处置规范

1 范围

本文件规定了社区事件信息流转与处置的基本要求、事件信息来源、流转、处置与反馈以及督办的流程和要求。

本文件适用于社区事件信息流转与处置工作。

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

社区事件信息

围绕市直部门“市管社区”工作场景，根据社区工作事项准入制度，需要社区联合党委、部门下沉人员或市直部门进行处置的事件和信息。

3.2

社区联合党委

依据历史沿革、地缘关系、风俗习惯等因素，以建成区 3-4 万左右常住人口、非建成区 1-2 万左右常住人口的服务半径为社区单元，由各驻社区单位党组织和党员组成联合型的驻社区党委。

4 基本要求

4.1 及时响应，快速流转。梳理整合社区事件信息来源，厘清社区及部门工作职责，通过社区治理“三位一体”协同应用系统，实现事件信息上报后自动通知派单、及时响应受理、快速分类流转。

4.2 协调联动，扁平高效。畅通自上而下的专项工作信息交办机制和自下而上的基层问题直通部门协办机制，形成分工合理、执行有力的“扁平高效、条抓块统”职责体系，实现问题一线解决、矛盾一线化解、服务一线落地。

4.3 闭环处置，效果反馈。加强跟踪督办，保证处置到位，通过建立评价体系反馈处置效果，提高社区事件信息处置质量和效率。

5 事件信息来源

5.1 专职网格员上报事件信息

专职网格员日常巡查发现并上报的各类隐患及违法行为信息。

5.2 社区联合党委巡查事件信息

社区联合党委牵头的巡查团队对辖区内的城市管理、社会治安、消防安全等工作事项和事关社会安全稳定的重点场所及隐患相对集中的区域开展巡查形成的事件信息，参见附录A。

5.3 群众接报事件信息

在12345统一政务咨询投诉举报平台、智慧村社通、“随手拍”、综合执法平台等条线信息系统接收上报的事件信息。

5.4 智慧社区预警事件信息

通过智慧社区物联感知设备、视频AI分析抓取和上报的预警事件信息。

5.5 社区治理“一件事”事件信息

以社区“属地管理”事项责任清单为基础，在社区发生频率高、涉及部门多、协调难度大、群众期盼的重大事项，参见附录B。

5.6 上级交办事件信息

上级以会议形式或信息系统指派的，以及针对本社区层面集中部署的重要工作，需要社区专项完成的事件信息。

6 事件信息流转与处置流程图

事件信息流转流程见图1。

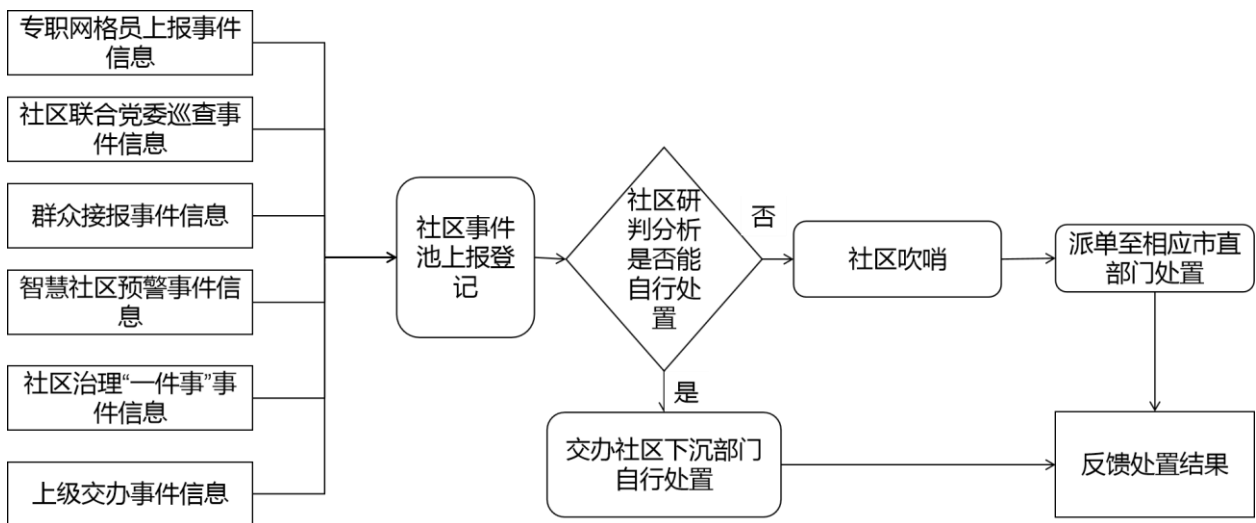


图1 事件信息流转流程图

7 事件信息流转

7.1 登记核实

在社区事件池进行所有事件信息来源的登记，包括事发位置、事件信息类型、问题描述、实时照片等。社区应核实该事件信息处置权限是否属于本社区区域内，如果是非本社区的事件信息，应及时反馈给来源处。

7.2 研判分析

社区研判、分析是否能够自行处置受理的事件信息，若能在社区层面解决的，应统筹协调社区内公安、行政执法、市场监管等下沉部门人员落实并及时消除化解存在的问题隐患。

7.3 社区吹哨

7.3.1 社区以及下沉部门对日常运行中难以解决的事项，形成吹哨事件，通过社区治理“三位一体”协同应用系统选择相应的市直责任部门和协办部门进行流转。

7.3.2 应拟定本社区吹哨事件清单，吹哨事件可以在附录 A 中进行标注。

7.3.3 各社区应确定一位专职或兼职人员为吹哨人员，负责日常哨单发送与结案接收。

8 事件信息处置

8.1 社区应设置事件信息处置时限，并按事件信息类型组织协调社区干部、专职社工或者部门下沉人员进行处置，一般要求在 2 小时内处置完毕。

8.2 上级交办的专项工作，由社区联合党委牵头与相关部门和人员进行会商研判，明确任务分工，在上级要求的处置时限内上报处置结果。

8.3 市直相关部门受理吹哨事件，非现场处置事项 30 分钟内予以受理，24 小时内结案反馈；现场类处置事项 1 小时内到场处置，可即时解决的事项现场结案并反馈结果，疑难问题应在 5 个工作日内完成结案反馈。

8.4 事件情况复杂需延长办结时间的，由社区作出申请并说明情况，待市级主管部门审批后，可延长办结时间。

8.5 事件信息在处置完毕后应以文字总结或图片比对的形式提交处置结果。

8.6 宜设立事件信息处置反馈评价指标体系，量化评价社区事件信息处置效果。评价指标体系内容包含事件信息处置率、按期处置率、一次性处置率等，评价对象包含社区、部门以及人员。

9 事件信息督办

9.1 社区应按照各类事件信息受理处置时限、处置效果、反馈答复时限等对事件进行跟踪督办；对因事件处置超期或事件处置不到位、反馈不及时等现象的单位和个人，进行通报，并纳入相应考核。

9.2 社区应对人员到位、事件流转处置、重点问题等情况进行汇总上报，并每月至少上报一处重点隐患整治点，及时落实整改。

9.3 市级主管部门定期对社区事件信息处置及重点隐患整治情况进行抽查通报，并将抽查结果纳入社区联合党委考核。

附 录 A
(规范性)
社区巡查事件信息

表A.1 对社区巡查事件信息进行了分类，并列出了具体内容和主管部门。

表A.1 社区巡查事件信息清单

| 序号 | 事件信息分类 | 具体内容 | 主管部门 | 是否可以形成吹哨事件（标注为*） |
|----|--------|--|------|------------------|
| 1 | 重点人管控 | 涉及信访、扬言报复社会、重性精神病人、涉军、“两牢”回籍人员、前科人员、社区矫正人员、剥夺政治权利人员等有关重点人员 | 公安局 | |
| 2 | 平安建设 | 涉及消防、道路交通安全（隐患点排查、交通综合治理、重点车辆监管）、校园安全、禁毒、反诈宣传教育。 | 公安局 | |
| 3 | 警情流转 | 无治安案件警情（如家暴、拆迁、劳资等矛盾纠纷） | 公安局 | |
| 4 | 群防群治 | 协助公安发动社会力量在辖区开展巡逻防范，推动社会治安秩序持续稳定。 | 公安局 | |
| 5 | 市容环境卫生 | 人行道秩序整治 | 执法局 | |
| 6 | | 未经许可设置户外大型户外广告 | 执法局 | |
| 7 | | 违法张贴（分发）小广告 | 执法局 | |
| 8 | | 占道经营整治 | 执法局 | |
| 9 | | 环境卫生督查、整治 | 执法局 | |
| 10 | 园林绿化 | 损坏城市绿化及设施 | 执法局 | |
| 11 | 市政公用 | 擅自占用或者挖掘城市道路等行为 | 执法局 | |
| 12 | | 施工单位未设置标志和安全防围设施 | 执法局 | |
| 13 | 生态环境 | 施工工地、文化娱乐场所噪音扰民 | 执法局 | |
| 14 | 自然资源 | 违章巡查 | 执法局 | |
| 15 | 其他执法类 | 污水直排河流 | 执法局 | |
| 16 | | 散发出售非法出版物、印刷品或音像制品 | 执法局 | |
| 17 | | 修建私坟 | 执法局 | |
| 18 | 市场核查处置 | 各类投诉调解、举报件处置、信访件处置等 | 市监局 | |
| 19 | | 市场主体核查清理 | 市监局 | |
| 20 | | 完成“三小一摊”案件简易程序 | 市监局 | |
| 21 | 市场日常检查 | 无证无照的排查 | 市监局 | |
| 22 | | 药店日常检查 | 市监局 | |
| 23 | | 诊所日常检查 | 市监局 | |
| 24 | | 食品生产经营单位日常检查与评价 | 市监局 | |
| 25 | | 对农贸市场开展检查，督促农贸市场业主单位落实相关制度，依标准对市场业主及经营户实施检查，巡查监督农贸市场落实传染病防控措施等相关工作 | 市监局 | |
| 26 | | 特种设备日常监督检查和专项监督检查 | 市监局 | |

表 A.1 社区巡查事件信息清单（续）

| 序号 | 事件信息分类 | 具体内容 | 主管部门 | 是否可以形成吹哨事件（标注为*） |
|----|--------|--|------|------------------|
| 27 | | 产品质量风险监测不合格处置 | 市监局 | |
| 28 | 市场服务 | 农村集体聚餐的登记备案 | 市监局 | |
| 29 | | 放心消费示范单位的创建工作 | 市监局 | |
| 30 | 消防 | 开展居住出租房、合用场所、个体工商户和规下、限下企业消防安全排查,发现火灾隐患的实时录入“四个平台” | 消防大队 | |

附 录 B
(规范性)

社区治理“一件事”事件信息清单

表B.1 对社区治理“一件事”进行列举，并列出了牵头单位和协同部门。

表B.1 社区治理“一件事”事件信息清单

| 序号 | 事项信息名称 | 牵头单位 | 协同部门 |
|----|-------------------|--------|--|
| 1 | 园区外规下限下企业安全生产消防安全 | 社区联合党委 | 市委宣统部、经发局、公安局、资规局、市监局、应急局、执法局、消防救援大队、供电局、水务公司等 |
| 2 | 合用场所消防安全整治 | 社区联合党委 | 经发局、公安局、资规局、市监局、应急局、执法局、消防救援大队、供电局、水务公司等 |
| 3 | 城乡环境综合整治 | 社区联合党委 | 公安局、资规局、农业农村局、执法局等 |
| 4 | 违章建筑处置 | 社区联合党委 | 资规局、农业农村局、执法局等 |
| 5 | 农贸市场经营管理 | 社区联合党委 | 市监局、执法局、资规局等 |
| 6 | 农民建房监管 | 社区联合党委 | 执法局、资规局、农业农村局等 |
| 7 | 生活噪音处置 | 社区联合党委 | 执法局、宣统部、公安局、资规局等 |
| 8 | 渔业安全监管 | 社区联合党委 | 农业农村局、资规局、应急局等 |
| 9 | 畜禽养殖污染处置 | 社区联合党委 | 农业农村局、资规局、应急局等 |
| 10 | 烟花爆竹安全监管 | 社区联合党委 | 应急局、公安局、资规局、市监局、执法局等 |