

武汉市城市管理执法委员会

武汉市城市管理执法委员会 2021 年 “质量月”活动总结

市质量强市办：

贵办关于《2021 年武汉市质量月活动方案的通知》（武强市办〔2021〕3 号）的通知我委已收悉，按照文件精神，现将我委“质量月”活动总结如下：

一、高度重视，明确任务

我委领导高度重视“质量月”活动，组织相关处室和单位研究制定了《市城管执法委 2021 年“质量月”活动方案》，明确了指导思想、活动主题、活动时间、活动重点内容和责任分工。

二、各自发力，积极推进

我委活动重点内容为：以提升政务服务等服务标准化为内容，开展培训、标准化推广和服务质量提升活动。我委各相关部门结合部门职能，各自发力，积极开展“质量月”活动。

（一）市燃气事业发展中心

一是围绕“高效办成一件事”，推进政务服务水平提升。积极协调配合市政数局推进用气行业民生服务事项“移动办”工作加速推进燃气服务“移动办”改革。上报《城管委认领鄂汇办移动

办理服务清单》，预将“查询各管道燃气企业的营业网点、查询天然气阶梯气价格、查询工商用户用气报装流程、查询服务收费公示、查询企业概况信息、查询天然气安全使用常识、查询燃气工程施工许可、查询燃气热力工程竣工验收备案、查询燃气燃烧器具安装维修售后服务单位”等九个事项纳入“移动办”。按照市工改办和市政数局的相关工作要求，组织供气企业在工改平台上设立账户，督导各供气企业将获得用气的项目纳入工改平台，促进“网上办”服务效率与质量提升，目前已有 121 个获得用气项目在工改平台上办理了接驳通气。

二是对标行业新标准，抓好燃气器具安装维修质量服务。修订《燃气燃烧器具安装维修服务质量评价规范》（DB4201/T 623-2020）新标出台后，立即组织对全市 150 余家燃具安装维修单位进行讲解和培训，督导企业提升服务质量，做到“以制度管理企业、用规范管理行业”。依据新标内容对全市燃气燃烧器具安装维修企业开展年度评价检查，截止 9 月底，已检查 98 家，预计于 12 月初完成全部评价检查。

三是紧扣“建设质量强市”，加强燃气工程质量监管。组织全市 17 家天然气管道建设单位召开《燃气管道工程施工验收资料管理规程》贯标宣传会议，针对前期标准实施过程中出现的问题、填表注意事项、质量管控要点等进行讲解答疑。开展督查检查，对全市燃气工程开展工程质量专项检查及“双随机一公开”活动，共检查 60 个在建工地，累计出动检查人员 120 人次，下达 31 份

质量整改单。检查过程中，各检查技术人员深入施工现场指导施工一线作业班组进行作业流程标准化操作。督导企业以质量月活动为契机，在公司内部开展地标培训宣传，组织多种形式、多渠道的学习活动，不断提高燃气工程建设质量。

（二）市城管技术研究中心

围绕“质量月”活动主题，协调中心各部门，结合工作实际，积极宣传，通过组织员工培训学习《餐厨垃圾处理技术规范》、《城镇环境卫生设施除臭技术标准》、《城市环境卫生设施规划标准》、《环境卫生技术规范》等标准规范，开展环卫行业标准宣贯工作，强化作业流程和标准化操作，为城市管理服务提升提供强力保障。

（三）市指挥协调中心

一是提高接警服务质量。强化服务意识和窗口意识，提高首接责任制，做到“有警必接，有警必转”；加强培训，利用早晚交接班时间，采取听录音、作点评、授知识、促交流等方式，规范接警流程和接警用语，加强话务员接警规范性、接警技巧训练；加强业务技能考试，全面提升为民服务水平，为群众解决实际问题，让群众更满意，努力提升群众投诉的及时整改率和好转率。

二是加强投诉督办力度。积极推进加强全市城管系统群众投诉件督办工作，整合市长专线和 12319 平台数据，将各区的城市综合管理类别群众投诉件办理情况纳入大城管考核。结合工作实际，优化电话投诉、随手拍、视频巡查、12345 督办件等多来源群众投诉的转办、处置、审核、办结流程，充分利用科技手段将数

字化平台与考核平台进行对接，方便市、区、街道各部门更快、更准、更实地督办处置城管系统群众投诉件，提高群众满意率。

三是健全问题发现机制。以问题精准发现和准确转办为导向，以视频巡查为抓手，全方位提升城市管理问题发现率。结合指挥中心人员、工作实际，增设视频巡查人员和班次开展视频巡查工作，并及时进行转办处置。同时根据投诉件办理工作实际，制定2-4小时上传现场处置、现场调查情况工作要求和方案，要求各区、承办部门在收到群众投诉后2-4小时内必须到达现场，并根据投诉件类别将现场处置、现场调查或现场围挡照片上传到指挥中心城市综合管理监督指挥系统。

四是力争解决群众诉求。汇总分析全市重复投诉件，并随机抽取进行复核，采取深入各区现场调研走访、电话联系投诉人核实等方式，对办理过程回告中存在弄虚作假、督办不到位、未履行职责等问题要求各单位限期重新整改；优化数据分析工作。归整统一群众投诉类型字典，对群众投诉的原始数据按照区域、类型进行对比和分析，针对投诉热点进行专题分析，指出短板问题和热点区域，分析和预测下步投诉趋势和重点，为相关处室加强督办提供数据，提高群众满意率和好转率；加强执法情况的监督和统计，提高群众投诉办理效果和群众满意度。

五是优化办理考核方案。将视频巡查发现的出店、占道、暴露垃圾（零星）、路面污染（小）、共享单车等问题，以及群众投诉多次未解决且投诉人不满意的市容环境类问题推送至督查处第

三方平台加强核查、督办和考核；将 2-4 小时及时处置情况、执法率和群众满意率纳入群众投诉办理考核。

（四）行政审批处

行政审批窗口始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实省市优化营商环境工作决策部署，以“店小二精神”为理念，以“高效办成一件事”为主线，依托一体化在线政务服务平台，深入推进“四办”（即“一网通办”、“一窗通办”、“一事联办”、“全市通办”）改革，行政审批效能不断提升，政务服务环境持续优化，企业群众的获得感和满意度显著增强。

一是全面提升政务服务事项覆盖度和颗粒化。按照“应尽必进”的要求，根据《市级依申请及公共服务事项清单》（武政办〔2021〕36号），依托省政务服务事项管理系统，领取了我委依申请及公共服务事项，完善了事项共性要素和个性要素，并进行了发布，实现了事项同源。所有事项都通过业务系统与统一受理平台进行了深度对接，实现了受理同一入口、数据同步产生、同源发布。

二是积极推动服务事项流程精简优化。通过精简审批事项，简化受理环节，精减申报材料，压缩办理时限，减少跑动次数，深化流程再造，简化服务流程。

三是大力推进自建系统与一体化平台的深度融合。加快了实现线上线下深度融合，深化了电子证照归集应用和数据共享，健全了网上评价机制，促进了一体化平台的融合。

三、下一步工作计划

下一步，我委将持续加强质量提升工作，以“质量月”为契机，不断提升我委政务服务工作水平和工作人员的职业素养和管理标准化水平，进一步提升人民群众幸福的获得感。

