

ICS 01.040.03
A 90
备案号:56986-2017

DB32

江苏省地方标准

DB 32/T 3335—2017

社会治理联勤工作规范

Work specification of social governance joint enforcement

地方标准信息服务平台

2017-12-01 发布

2018-01-01 实施

江苏省质量技术监督局 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
4 组织机构.....	1
4.1 领导机构.....	1
4.2 指挥中心.....	1
4.3 工作机构.....	1
4.4 联勤队伍.....	2
5 工作内容.....	2
5.1 基本要求.....	2
5.2 民生服务.....	2
5.3 城市管理.....	2
5.4 公共安全.....	2
5.5 环保巡查.....	2
5.6 社会治安.....	3
6 工作流程.....	3
6.1 信息获取.....	3
6.2 任务受理.....	3
6.3 信息反馈.....	4
7 管理要求.....	4
7.1 建立机制.....	4
7.2 运行保障.....	5
8 评价考核.....	5
8.1 考核对象.....	5
8.2 考核原则.....	5
8.3 考核内容.....	6
8.4 考核方法.....	6
附录 A（规范性附录） 联勤工作响应流程图.....	7

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中共南京市浦口区委政法委员会提出。

本标准主要起草单位：中共南京市浦口区委政法委员会、南京市质量技术监督局、南京市浦口区市场监督管理局。

本标准主要起草人：吴兴枝、吴建强、陈向阳、马宏斌、聂荣强、张晨、孙昀、刘长海、黄长松。

地方标准信息服务平台

社会治理联勤工作规范

1 范围

本标准规定了社会治理联勤工作的术语和定义、组织机构、工作内容、工作流程、管理要求、评价考核。

本标准适用于县（市、区）开展社会治理联勤工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求
- GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求
- GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB/T 21061 国家电子政务网络技术和运行管理规范
- GB/T 21064 电子政务系统总体设计要求
- DB32/T 2763-2015 街道网格化社会服务管理规范

3 术语和定义

DB32/T 2763-2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治理联勤 social governance joint logistic

综合协调相关公共服务和管理的职能部门，整合多方资源，开展统一指挥、联合巡防、联动处置，及时发现、防范和依法处理社会治理中的各类问题，促进社会和谐的一种社会治理工作模式，以下简称“联勤”。

4 组织机构

4.1 领导机构

县（市、区）及乡镇（街道）层面应分别成立联勤工作领导小组，明确具体领导成员及职责等。

4.2 指挥中心

配合联勤工作实际情况，县（市、区）及乡镇（街道）层面应分别成立联勤指挥中心，负责联勤工作具体指挥、协调。

4.3 工作机构

4.3.1 参勤单位

4.3.1.1 参勤单位宜包括但不限于如下部门：信访、建工、建设、房产、公安、司法、教育、民政、人社、物价、安监、环保、城管、交通、水利、商务、农业、卫计、市场监管、文广、水务、国土等单位。

4.3.1.2 参勤单位根据联勤工作的要求构建完善的部门联勤工作体系，明确主管领导、联络员，配合各级联勤指挥中心的要求在权责范围内开展具体执行工作。根据本单位联勤工作职责、任务和联勤工作流程制定工作方案。

4.3.2 乡镇（街道）

乡镇（街道）主要负责人和相关科室应共同参与，建立联勤工作机构。配合乡镇（街道）联勤指挥中心开展辖区内具体社会综合管理事件的巡查、发现、处置、上报、反馈等工作，及时协调参勤单位共同完成处置工作。

4.3.3 村（社区）

村（社区）应建立联勤工作站，依据DB32/T 2763-2015的要求开展网格化服务和管理工作，配合参勤单位和乡镇（街道）开展联勤工作的具体执行、实施。

4.4 联勤队伍

乡镇（街道）可根据实际情况联合村（社区）建立联勤队伍，在乡镇（街道）权责范围内开展联勤工作。联勤队伍可由公安、城管、市场监管等派出机构行政力量为主体，联合村（社区）保安、网格长、网格员、联勤志愿者等辅助力量组成。

5 工作内容

5.1 基本要求

联勤工作应涵盖但不限于民生服务、城市管理、公共安全、环保巡查、平安法治等内容。

5.2 民生服务

主要为关注和走访弱势群体，宣传就业创业、劳动保障、医疗卫生、文化教育等公共服务政策，开展便民服务、公益服务和志愿服务。

5.3 城市管理

主要为检查网格内市容管理、环境卫生情况，对沿街商户违法建设管控等情况进行巡查，及时发现和制止违法用地、违法建设等违法行为。

5.4 公共安全

主要为掌握网格内安全生产、防汛抢险、护林防火、食品安全、消防安全等信息，发现隐患时及时上报，及时、全面、准确排查和处理公共安全隐患，开展安全法律法规、安全标准和知识的宣传普及工作。

5.5 环保巡查

对秸秆焚烧、施工扬尘、夜间施工及其他噪声污染、餐饮油烟扰民等群众反映强烈的环保问题开展巡查。

5.6 社会治安

指导和组织专职、义务巡逻队等群防群治力量，开展治安巡逻活动，定期排查和化解网格内矛盾纠纷，预防、发现、制止和上报各类苗头性事件、违法犯罪行为。

6 工作流程

6.1 信息获取

应包括但不限于：

- a) 各级联勤指挥中心进行视频监控巡查发现的相关信息；
- b) 相关参勤单位发现事件向各级联勤指挥中心反映的信息；
- c) 联勤队伍通过网格内巡查走访发现的问题；
- d) 群众通过 110 报警、政务服务热线、网络舆情等形式举报的信息。

6.2 任务受理

6.2.1 响应

6.2.1.1 响应要求

对属于联勤工作内容的，应予以受理；对基本情况描述不清楚的应追踪了解，对不属于联勤工作内容的，若属紧急情况的应协调调度先期处置，并指令相关职能部门到场处置，若属一般情况，应抄送相应部门处理。

6.2.1.2 响应模式

6.2.1.2.1 联勤工作采用一、二级两级响应模式。以“一级响应为主、二级响应兜底”的模式开展工作。一级响应模式由乡镇（街道）联勤分指挥中心承担协调指挥。在一级响应模式无法处置的情况下，启动二级响应模式，二级响应模式由县（市、区）联勤指挥中心承担协调指挥，响应流程见附录 A。

6.2.1.2.2 下列情形中启用一级响应模式：

- a) 联勤队员在巡防中发现并处置的，或根据乡镇（街道）联勤指挥分中心指令要求联勤队员进行处置的；
- b) 联勤队员无法处置需要相关职能部门到场处置的；
- c) 需要多个相关职能部门到场处置的；
- d) 村（社区）、乡镇（街道）部门组织开展集中整治的。

6.2.1.2.3 下列情形中启用二级响应模式：

- a) 重大突发事件、跨区域的事件、乡镇（街道）联勤指挥分中心认为需要启动二级响应模式的；
- b) 县（市、区）级部门组织开展集中整治的。

6.2.2 派发

在受理相关联勤事务后，应分类录入相关信息化系统进行派发、跟踪。

6.2.3 处置

6.2.3.1 联勤工作处置应按照职责权限和事、部件归属，在权责范围内按规定的工作流程和处置时限，及时、规范开展处置，并将处置情况、结果报各级联勤指挥中心备案。

6.2.3.2 在受理相关事务后，应密切关注处置进展；接到需要支援的汇报后，应立即调度其他网格责任区的联勤队员赶赴现场共同处置。

6.2.4 督办

各级联勤指挥中心在收到无法当场处置的汇报后，应及时指令相关职能部门进行处置。并根据接报内容，可指令多部门联合处置，同时先行指定牵头的职能部门予以现场协调处置。

6.3 信息反馈

各级联勤指挥中心收到联勤队员或处置部门的反馈结果后应作出如下反馈：

- a) 反馈内容能体现该工单已经得到有效处置的，准予结案；
- b) 反馈内容未能体现工单已经得到有效处置的，应要求重新处置并反馈；重新反馈内容仍未能体现工单已经得到有效处置的，作为未处置处理。

7 管理要求

7.1 建立机制

7.1.1 指挥调度机制

7.1.1.1 按照一级响应模式和二级响应模式的要求，建立反应灵敏、指挥顺畅、调度及时、处置规范的联勤指挥调度体系。

7.1.1.2 各级联勤指挥中心应配置专职指挥长和工作人员，保障联勤指挥系统有效运行。接受各种渠道报送的反映社会治理问题的相关信息，建立联勤信息平台，将相关信息分类设置、流转、派送。

7.1.1.3 县（市、区）联勤指挥中心应建立值守制度，能及时指令乡镇（街道）联勤指挥（分）中心、调度参勤单位到场处置，并能及时协调联勤队员协助配合处置。

7.1.1.4 各级联勤指挥中心应实时掌握联勤队员勤务状况，跟踪、监督参勤单位及各乡镇（街道）对联勤事件的接受、流转、派送、处置情况。

7.1.1.5 各级联勤指挥中心应及时进行数据统计，加强信息研判，汇总工作情况，加强对联勤工作的业务指导、检查、监督和考核。

7.1.2 联动协调机制

7.1.2.1 参勤单位应建立与各级联勤指挥中心的联络及工作协调机制，接受联勤指挥中心下达的指令并快速处置有关紧急情况。

7.1.2.2 参勤单位应建立与本部门业务性质和工作量相适应的应急联动处置队伍，配备必要的交通、通信联络和救险设备。

7.1.2.3 各级联勤工作组织应制定联勤工作联席会议制度，定期召集辖区内相关参勤单位会商辖区内重点、难点问题，研究解决方案。

7.1.3 资源整合机制

7.1.3.1 应将辖区内社会治理各类事务纳入联勤工作管理体系，广泛发动群众，有效整合政府各职能部门力量。

7.1.3.2 应建立联勤指挥监控系统，最大限度将辖区内监控资源接入各级联勤指挥中心，实现重点路段、重点部位监控的全覆盖，实现联勤工作实时指挥、全时监控，对各类案（事）件能够快速、及时、有效处置。

7.1.3.3 强化各类情报信息搜集上报工作，及时掌握各类不稳定因素、敏感事件信息，为开展预先决策提供资料。

7.2 运行保障

7.2.1 信息化建设

7.2.1.1 县（市、区）级联勤指挥中心和乡镇（街道）联勤指挥（分）中心可根据情况设置指挥调度大厅，建立联勤指挥调度综合信息系统，将县（市、区）级信息中心平台、网络舆情信息平台、综治三级信息平台、政务服务热线等平台资源进行有效整合，实现对各类案（事）件和群众求助、投诉的统一接受处置。

7.2.1.2 可应用移动终端提高群众参与度，接受群众对社会治理问题的实时上报，并依托联勤指挥调度综合信息系统进行流转处理和反馈。

7.2.1.3 联勤指挥调度综合信息系统应从政府相关电子政务网接入，各级联勤指挥中心应配备专门的操作人员开展相关信息操作业务。

7.2.1.4 信息系统开发应符合 GB/T 21061、GB/T 21064 的规定，信息安全应符合 GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271 的要求。

7.2.2 联勤培训

7.2.2.1 县（市、区）级联勤工作领导机构应统筹安排参与联勤工作的人员定期参加业务培训。

7.2.2.2 乡镇（街道）、村（社区）应配合县（市、区）级联勤工作领导机构的要求建立辖区内联勤工作的业务培训机制。

7.2.2.3 参勤单位应配合联勤工作的要求，协助乡镇（街道）、村（社区）就具体的联勤工作业务内容开展有针对性的培训，提高相关人员整体业务素质。

7.2.3 经费保障

应根据联勤工作的实际需要，编制专项经费预算，从财力、物力上保障联勤工作有效运转。

7.2.4 宣传推进

7.2.4.1 乡镇（街道）、村（社区）及参勤单位应开展对联勤工作的总结宣传，对先进的经验和做法依托媒体开展多种方式宣传，扩大联勤工作社会影响力。

7.2.4.2 通过建立示范典型，组织相关单位开展学习交流活动。

8 评价考核

8.1 考核对象

考核对象为本标准第4章涉及的有关机构和组织。

8.2 考核原则

考评工作遵循实事求是、客观公正、注重实效、群众认可的原则。

8.3 考核内容

应包括但不限于如下内容：

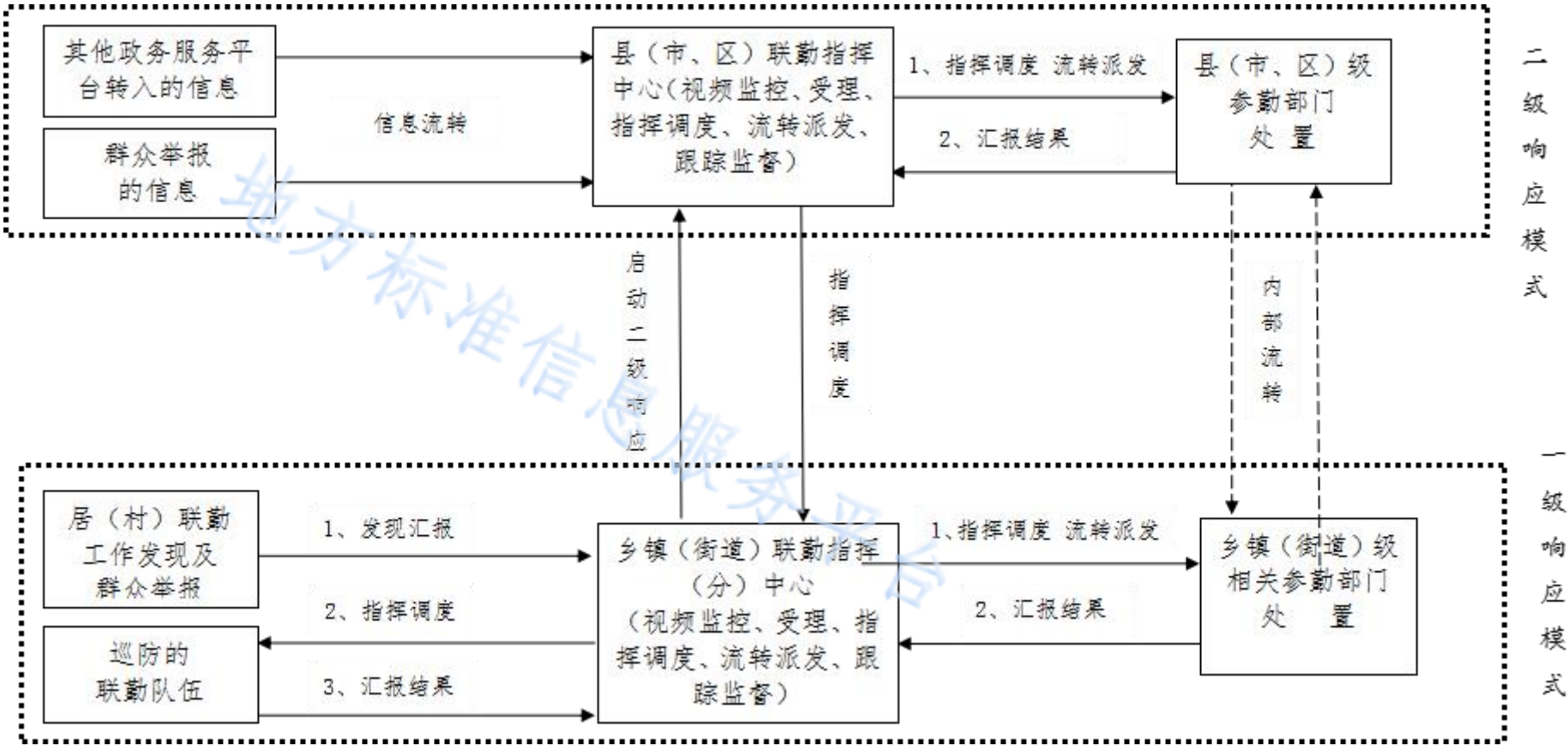
- a) 组织架构建设；
- b) 工作机制建设；
- c) 保障体系建设；
- d) 工作规范；
- e) 社会影响及工作成效；
- f) 群众评价。

8.4 考核方法

可成立联勤工作考核小组，建立具体的考核评分细则。可通过信息化系统检查、问卷调查、电话抽查以及实地巡查、听汇报等方式开展考核，从联勤工作的规范程度、运行质量、实际效果等方面综合评分。

地方标准信息服务平台

附录 A
(规范性附录)
联勤工作响应流程图



注1：实线框表示信息来源或执行机构。

注2：虚线框表示响应模式的划分。

注3：实线箭头表示工单的流转方向及执行顺序。

注4：虚线箭头表示根据实际情况可以选择的流转流程，若本级执行机构已经完成处置则不必流转。

图 A.1 联勤工作响应流程图

地方标准信息服务平台