

上海市奉贤区奉浦街道办事处文件

奉浦街办〔2025〕6号

上海市奉贤区人民政府奉浦街道办事处关于印发 《上海市奉贤区奉浦街道“难事快办”分级响应机制 (试行版)》的通知

各科室、中心、村居、有关单位:

为进一步围绕党建引领推进“多格合一”工作要求,推动政务服务提质增效,推进疑难问题高效处置,现印发《上海市奉贤区奉浦街道“难事快办”分级响应机制(试行版)》,请认真贯彻执行。

上海市奉贤区人民政府奉浦街道办事处

2025年11月22日

上海市奉贤区人民政府奉浦街道办事处

2025年11月22日印发

上海市奉贤区奉浦街道“难事快办” 分级响应机制（试行版）

优化政务服务、提升行政效能对加快构建区域新发展格局、推动高质量发展具有重要意义。为全面做强网格党建，深入推动政务服务提质增效，推进疑难问题高效处置，特制定奉浦街道“难事快办”分级响应机制。

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想，深入贯彻落实党的二十大精神，围绕党建引领推进“多格合一”工作要求，聚焦群众“急难愁盼”和企业发展难题，以数字赋能为牵引，建立健全“难事快办”机制，推动政务服务从“能办”向“好办、易办、快办”转变，深化推进基层治理，不断提升群众和企业的获得感、幸福感、安全感，激发区域经济社会发展内生动力，着力构建敏捷城市。

二、“难事”的定义、分类和入口

1、“难事”定义：“难事”是指本辖区内群众和企业反映强烈、长期未得到有效解决，或涉及“三跨”（跨部门、跨领域、跨行业）、办理流程复杂、需要协调推进的民生问题和商企问题。如：经3个部门流转仍未接单案件、重新交办3次及以上案件、“不满意”案件及当天集中来电5件及以上案件等综合问题。

2、“难事”分类：按服务对象，一是民生服务领域，如住房保障、养老服务、教育医疗、环境治理、交通出行等方面的突出

问题。二是商企服务领域，如企业开办、项目审批、政策兑现、融资贷款、人才引进等方面的难点堵点问题；按问题属性，为个案或共性问题；按权责划分，为本部门问题或跨部门问题。

3、“难事”入口：整合线上线下民意资源，将12345市民热线、信访、舆情等平台下派的问题，及各职能部门在工作开展中发现的问题，报街道城运中心统一入口收集，建立《奉浦街道“难事快办”项目库》（以下简称“难事项目库”），实施项目库动态更新。每月5日前，由城运中心更新难事事项调整及工作推进情况，以专报形式报主要领导。每月10日前，由主要领导专题听取工作汇报，对已解决问题进行销项管理，对新增问题组织“难事快办”推进会专题研究落实。

三、分级响应原则

根据“难事”的复杂程度和影响范围，建立分级响应机制，并纳入《难事项目库》：

III级响应：涉及单个部门职责的“难事”、或已明确牵头部门的“三跨”型问题，由专门负责人受理，报业务分管领导协调处置，并于3个工作日内核查办结。3个工作日内无法解决，则升级响应。

II级响应：涉及III级响应中尚未得到解决的“难事”，由分管领导报综合网格；无法确定主责部门的“三跨”问题，提级启动II级响应，由城运中心或网格联络员报综合网格，由综合网格长牵头会商调处，成立专项小组，明确责任分工，制定解决

方案，并在5个工作日内核查办结。5个工作日无法解决，则升级响应。

I级响应：涉及综合网格处置困难的或突发重大舆情事件、多人群体投诉、群访案件或需要上级部门支持的“难事”，或II级响应中尚未得到解决的“难事”，由综合网格长报主要领导统筹协调调度，成立工作专班跟进处置，确保5个工作日内推进落实，核查办结。

四、技术赋能工具包

“难事”智能识别系统：利用“一网统管”市民热线大数据分析，对群众和企业反映的高频热点问题、重新交办件、多人同诉件等进行智能识别和分类，自动纳入《难事项目库》。

“难事”协同办理平台：开发“小浦帮办”APP或小程序，建立跨部门、跨层级的协同办理平台，实现“难事”在线流转、协同办理、进度跟踪和结果反馈。

“难事”数据可视化平台：开发奉浦街道“难事快办”可视化应用场景，对“难事”办理情况进行实时监测和分析，并以图表形式直观展示，为领导决策提供数据支撑。

五、保障措施

一是加强组织领导。成立街道“难事快办”工作领导小组，由街道主要领导任组长，以“网格出题、书记领题、部门答题、定期结题”模式，统筹推进“难事快办”工作。配套培养“全科型”协调专员队伍，列入年轻干部培养工程，个人表现纳入年底

评优评先。

二是优化工作流程。建立健全“难事”收集、分类、流转、办理、销项等全流程工作机制。实施动态职责清单管理，每季度发布《职能边界模糊清单》，明确新兴领域责任归属，动态生成《职能补位指南》，更新权责事项，确保“难事快办”机制高效运行。

三是强化督查考核。将“难事快办”工作纳入街道年度目标考核，由党政办定期开展督查通报，确保各项工作落到实处。创新设置反向考核激励机制，设立“啃硬骨头指数”，将跨部门协作成效纳入绩效考核。实行“解难积分制”，牵头部门可兑换编制预算资源倾斜，提升部门主动认领复杂工单积极性。建立“试错保险箱”，对跨域创新方案实行备案制免责。

四是选树先进典型。要对在“难事”处置中勇于担当、跨前处置的个人和部门，形成激励机制，将处置情况纳入街道年度“一网统管”评优评先工作，推选出一批“不怕难”“难不倒”的干部职工进行通报表扬，进一步营造街道干部职工良好的干事创业氛围。

五是加大宣传力度。充分利用各种宣传平台，广泛宣传“难事快办”机制和案例成果，提高群众和企业的知晓率和参与度。

附件 1:

