淮北市城市管理委员会办公室关于印发 《淮北市城市管理微信公众号举报问题奖 励暂行办法》的通知

濉溪县、各区人民政府，市直各部门，各有关单位：

按照省住建厅要求，为畅通和激发广大群众积极参与城市管理和文明创建热情，我市于2017年8月份开通了“淮北城市管理微信公众号有奖举报服务系统”，并制定实施了《淮北市城市管理微信公众号举报问题奖励办法（试行）》。该平台自开通以来，累计受理市民举报各类创建管理方面问题3600余件，对改善城市环境秩序、提升创建管理水平发挥了积极作用。为进一步增强该办法的操作性和适用性，现根据试行中存在的不足，对奖励兑现方式等方面作了微调修改，现将修改后的《办法》印发给你们，请组织做好宣传推动工作。

淮北市城市管理委员会办公室

2018年5月3日

淮北市城市管理微信公众号举报问题奖励暂行办法

为进一步畅通市民参与文明创建和城市管理渠道，激发市民参与创建管理热情，及时发现举报创建管理问题，形成全社会共同关注和维护城市环境的良好氛围，特制定本办法。

第一条 参与举报方法。市民通过加入“淮北城市管理”微信公众号进行举报反映问题：打开微信后，在搜索栏里选择公众号后直接搜索“淮北城市管理”，予以关注后，进入“淮北城市管理”微信公众号内容界面，点击下方“投诉举报”模块后按提示操作即可（由于该公众号为“订阅号”，日常应用需先打开微信“订阅号”找到“淮北城市管理”；为使用方便加入后可选择将此公众号“添加到桌面”，设置成功后即可从手机桌面直接打开。手机品牌不同可能功能菜单键位置设置不同）。举报问题时须填写联系人和联系电话，联系人手机号码仅作为后台统计依据，不会外泄。

第二条 问题举报范围。用户通过“投诉举报”功能可举报城区范围（生活小区及单位内部暂不列入）的城市管理问题：

1、**暴露垃圾：**街道和公共场所露天堆放、未倒入垃圾容器的生活垃圾或建筑垃圾（此问题可举报城乡范围内）；

2、道路不洁：快车道、慢车道、人行道、人行天桥、地下通道、路边绿化带、道路隔离桩或护栏等区域，有明显成片遗撒丢弃垃圾，成片砂、石、泥土，大片油迹污渍，路牙及隔离桩或护栏下有明显灰沙带等；

3、绿地脏乱：绿地上有成片成堆垃圾堆放、明显纸屑塑料膜、果皮等丢弃垃圾，有成堆成捆杂物等物品无序堆放；

4、占道流动摊点：未经许可在城市道路、公共场所从事流动性经营行为；

5、店外经营：沿街商家倚门摆放、占道摆放、外墙上挂放经营物品或在店外进行经营和商品交易活动；

6、机动车乱停放：在未划定停车区域或未按停放规定乱停放机动车辆；

7、私搭乱建：沿街私搭乱建亭棚等建筑物、构筑物或其他设施（含城镇规划区内并包括“三线三边”范围）；

8、乱设落地灯箱、标牌：在经营（办公）地建（构）筑物或其他设施上违规（未经审批）设置用于表示名称等识别标志的灯箱、标牌；

9、广告设施破损或画面破烂严重：用于宣传的广告设施有明显破损、画面破烂现象；

10、乱挂布幔或条幅（标语）：在市区内私自悬挂布幔或条幅（标语）；

11、公共基础设施破损（丢失）：指窨井盖、通讯井盖等各类井盖，电力杆等各类立杆及配套设备，公交站亭等各类站亭，道路护栏、指示牌、隔离桩、垃圾箱、消火栓、街头广场座椅等；

12、车窗抛物违法行为；

13、乱泼污水、乱倒垃圾等违法行为；

14、渣土运输、非法收集运输餐厨垃圾等违法行为。

第三条 问题举报要求。反映的问题必须真实准确，必须注明问题发生地的详细地址，包括所在道路路名，例如：XX路与XX路交口向东XX米北侧，XX商店东侧等，同时对GPS进行定位，两者须相符；举报问题时必须上传两张（反映问题的近景和确认位置的远景）或多张能清晰显示所反映问题的照片或视频，目前仅限于距举报时间1小时内拍摄的图片或视频（视频证据支持15兆以内，超过15兆的请单独提供至市城市管理监控中心，联系电话：2128888）；必须对所反映的问题作简要的描述；店外经营类问题还须写清楚店名。举报乱泼污水、乱倒垃圾、车窗抛物违法、渣土运输违法、非法收集运输餐厨垃圾等类问题，提供的图片、视频举证资料应能充分证明该违法行为的确定性，违法行为人、车辆等信息与事实吻合，能清晰辨认。

第四条 问题处置与反馈：

1. 通过微信公众号举报的城市管理问题经网络上传至市智慧城管系统平台；

2. 市智慧城管监督指挥中心（城市管理监控中心）对用户报送的问题进行审核，确认立案后派遣至相关责任单位；

3. 相关责任单位按照要求进行办理；

4. 用户可在手机端查看办理进程和结果。

第五条 奖励方式和标准。使用微信公众号举报功能参与城市管理互动的用户，举报本办法第二条所列明的问题都有机会获得奖励（城管系统干部职工举报的问题不在奖励范围，作为正常投诉受理）。

采取积分有奖兑现。市民凡举报本办法第二条列举的问题并经审核确认有效的，每件积1分，根据积分排名情况进行奖励。

1. 排名：排名以自然月为周期，以手机号码为唯一统计口径，合并统计通过微信公众号举报的城市管理问题的有效条数，由高到低在智慧城管系统平台和微信公众号手机端的积分管理“排行榜”中进行排名（对有效条数相同的市民不设置并列名次，根据市民当月最后一条有效案件的举报时间先后进行排名，即先举报的市民排名靠前），每月中旬对上月举报受理情况在淮北日报进行公示（此信息在该微信公众号同步推送）。

2. 奖励：依据排名进行奖励。

一等奖 5 名：排名 1—5 位，每人奖励 300 元；

二等奖 15 名：排名 6—20 位，每人奖励 200 元；

三等奖 20 名：排名 21—40 位，每人奖励 100 元；

参与奖 10 名：在当月其他所有参与并举报有效问题的市民中随机抽取（已获得排名奖励的不再参与），每人奖励 50 元。

奖励兑现采取汇账方式，每月由市城管办（市城管局）按相关程序，将奖励款汇至获奖市民提供的账户。获奖者领奖时要携带本人身份证原件、复印件、账户，并做到举报手机号码、获奖人、身份证、账户等相一致。此奖励也适用于社会公众通过其他举证上报途径报送至市智慧城管平台（城市管理监控中心）的上述问题。

第六条 无效举报奖励案件。以下情况不列入有效案件：

1. 智慧城管系统中正处于立案或处置过程的问题；
2. 举报问题图片或视频信息、地理位置不准确或不完整，无法辨认清楚的，位置描述与 GPS 不一致的；
3. 问题轻微经审核不予立案的；
4. 经处置部门或采集员反馈问题不属实的；
5. 虚假信息、人为制造投诉问题、翻拍影像的，或其他恶意投诉等行为的；
6. 举报的问题非本活动规定的区域和类型；
7. 对同一区域（路段）同一类型问题拆分多条报送的；

8. 其他经认定无效举报的问题。

第七条 其他事项。

（一）针对同一问题采取多用户共享照片举报，或使用多个账号对同一问题多次举报等弄虚作假骗取奖励的，一经查证，取消其奖励资格，视情况对其注册账号进行注销。

（二）淮北城市管理微信公众号问题举报平台是广大市民参与城市管理和文明建设的手机软件，客户端软件下载不得挪做他用，不得使用其从事违反国家法律法规的活动。

（三）本办法由市城管办（市城管执法局）负责解释。本办法自印发之日起试行。