

我市数字化城市管理系统通过省住建厅综合验收

2017 年 10 月 13 日，山东省住房和城乡建设厅组织专家对我市数字化城市管理系统进行了验收。专家组通过听取系统建设和运行报告，观看系统演示，查验系统功能，审阅相关文档和对有关问题进行质询，一致认为我市数字化城市管理监督指挥中心提供的文档资料齐全，项目建设符合本地实际需求，建立了“两级监督、两级指挥”的数字化城市管理模式，制定了有效的监督、处置和绩效评价制度，组建了受理员、监督员、信息采集员队伍。按照国家标准建设了无线数据采集、监督中心等受理、地理编码、协同工作、监督指挥和综合评价等九个标准子系统；拓展了视频监控、智能路灯管理、车载 GPS、城市应急管理等于系统，满足全市城市管理工作实际需求。系统经过 15 个月试运行，性能良好，为提升城市管理工作发挥了积极作用。经过讨论，验收专家组一致同意我市数字化城市管理系统通过验收。

完成系统平台建设

强化工作推进。按照中央 2015 年 37 号文、省委 2016 年 26 号文关于数字城管建设相关要求，以及 2016、2017 年政府工作报告“建成数字城管监督指挥系统”和“深化智慧城管建设，实现数字化城管市域全覆盖”的工作目标，市数字化城市管理监督指挥中心在市城市管理局的正确领导下，深入贯彻落实省厅和市委市政府数字城管建设要求，抢抓工作机遇，乘势推进系统平台建设。2016 年通过组织体系

和制度建设、应急工作和平台建设、后勤保障和队伍建设“三条工作线”，稳步推进各项工作。2017 年坚持“规范、完善、提高、拓展、创新”的总体工作思路，着力规范运行管理体系、完善信息系统建设、提高运行效能、拓展升级应用功能、创新工作打造亮点，充分发挥数字城管现代信息科技优势和职能作用。

夯实工作基础。组织开展了大量的调查研究和学习培训，借鉴运用外地先进经验做法，编制了资料汇编，组建了技术小组。2017 年 3 月 29 日举办了全市第一次数字化城市管理工作培训班，邀请住建部专家高萍进行专题讲授培训；6 月 14 日在邹城举办了市县两级联网培训会。积极开展并顺利通过 ISO9001:2015 质量管理体系认证。

完成平台建设。接入了国土局地理信息系统和公安、住建等 10 余个单位 4000 余路视频监控；整合了 15 家渣土公司 302 辆运营车辆定位信号、259 路工地在线监控视频和 147 辆环卫清扫车辆定位信号，自建 95 处监控点位。

完善组织体系建设

推行“两级监督、两级指挥”管理模式。以市政府名义出台了《济宁市数字化城市管理办法》，稳步推进各区数字化城市管理系统平台建设，根据权限分配工作帐号。

制度体系建设不断健全。制定了《监督指挥手册》、《工作手册》、《关于全面推进数字化

城市管理工作的实施意见》等 10 余个规范性文件；制定了《济宁市城管系统监管平台大气污染防治工作导则》等技术标准。

加强专职队伍建设。采取服务外包模式组建了 20 名坐席员队伍，科学合理设置受理员、值班长和派遣员等岗位。建立专、兼职相结合的信息采集工作体系，组建了 125 人的兼职采集队伍，采取政府购买服务方式组建了 20 人的专职采集员，同时负责监督工作。

提升运行管理水平

开通城管服务热线。2016 年 3 月 29 日开通启用了城管服务热线，完成了城管服务热线和平台系统的对接合并。与各相关单位建立了电话、网络、信息等联络方式，形成了受理、派遣、核查、反馈闭环工作流程，畅通了广大市民参与城市管理和城市建设的沟通渠道。按照市长电话办理要求，及时建立完善相关工作机制。

优化城市管理流程。按照“信息采集、案卷建立、任务派遣、任务处理、处理反馈、核查结案、综合评价”七个环节的闭环业务管理流程，进一步提高了网格化、信息化、精细化工作水平。

初步建立了数字城管专项考核体系。制定了《数字化城市管理考核实施细则》等考核办法，按照国家标准和行业标准设定各项考核指标，系统自动生成考核结果，及时、客观、公正开展数字城管专项考核。

发挥数字城管作用

发挥现代科技优势，助推文明城市创建。探索推进“五位一体”智能化平台建设，2017 年 3 月份成功申报省住建厅科学技术项目，完成了“城管一张图”研发应用，改造系统界面，优化常用功能点，提升数字城管监管效能，为创建国家卫生城市、全国文明城市做出了积极贡献。今年 7 月 7 日城管“啄木鸟”APP 上线运行，设置了投诉、服务、咨询、监督四大功能模块，每一位使用的市民群众都可以成为义务监督员，及时发现报送城市问题，像啄木鸟一样为城市“找问题”、“治病”，形成全民参与文明城市创建新热潮。

提升大气污染防治工作成效。推进监控设备安装，提供及时高效的技术保障，接入领导通手机，结合作业管理车辆定位系统，及时掌握城区清扫保洁情况、渣土运输管理情况，实现路面状况全时段监控，提高外环道路保洁质量。

形成“一网打尽”、“一个漏斗向下”的数字城管运行机制。将分散在各个部门的监督职能（即问题发现）统一到数字城管平台，然后统一派遣至责任单位进行处置。实行“线上巡查”与“线下巡查”相结合，借助现代信息科技，增加了微信和城管“啄木鸟”手机应用软件报送等渠道，通过实时、及时查看访问视频监控、线上电子监测设备、车辆运行监控等方式进行“线上巡查”，初步形成了“一网打尽”、“一个漏斗向下”的数字城管运行机制。经过 15 个月的运行，目前，系统案件立案率达到 98.1%，结案率达到 95.33%。

通讯员 王绍雷 王乐



通过实时、及时查看访问视频监控、线上电子监测设备、车辆运行监控等方式进行“线上巡查”，初步形成了“一网打尽”、“一个漏斗向下”的数字城管运行机制。 ■通讯员 于谦 摄

智慧城管一张图 城市管理好帮手

为了更好的利用市市区各数字城管每日产生的大量数据，同时也是响应行业内推行市县两级平台联网的大趋势，更好的整合资源，市数字化城市管理监督指挥中心研发了“城管一张图”应用系统。城管一张图共分为三个功能板块。

运行统计分析。该区域又划分为六个板块，分别是今日统计、最新案件、系统运行指数、案件趋势、案件区域统计以及案件分类 TOP10 统计。今日统计部分实时刷新显示当日案件数量，是对当日案件的上报数、立案数等各类数据的实时统计。其中案件上报方面，开通了多种上报渠道，例如 2612319 城管服务热线、“啄木鸟”APP、“济宁数字城管”微信公众号、组建信息采集队伍等。此外，还通过网络舆情、领导交办、市长热线转办等方式，广泛采集城市管理案件。每当有新案件发生时，最新案件部分能实时滚动

并与地图区域联动定位事发位置。运行指标记录了系统上线至今累计的各项运行指标。案件趋势、案件区域统计以及案件分类 TOP10 统计三个板块，分别从时间、区域、类别三个维度，按日、周、月三个不同周期对案件的上报、立案、处置等数据进行了汇总统计。

实时地图监管。在中间地图板块，可基于地图对监督员、车辆、部件、视频、在办案件进行管理。监督员主要作用是，可以对城市管理监督员的实时位置及巡查轨迹进行调阅检查，从而实现对其巡查工作情况的监督考核。车辆监控系统接入了环卫、执法、渣土车辆的车辆信息，通过调阅车辆的实时位置、作业轨迹等信息，实现对各类车辆作业情况的监督检查。基础部件分为公共设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施及其他部件五大类，具体涵盖了上水井盖、

污水井盖等 80 余个分类，基本覆盖了城市管理的各个方面。视频监控方面，不仅利用城管局自有监控设备，实现对城区各类重点区域的实时监控。还依托中兴平台，整合了住建局、国土局、公安局等多部门的视频资源，目前已经整合了 4000 多路视频。在办案件是当前正在办理案件的一个汇总展示。

考核结果量化。系统选取某个部门，并对该部门内所有处置部门考核数据可视化显示，主要包括三类视图：表图详细显示考核结果，柱状图横向对比部门间工作情况高低、雷达图可以反应单个处置部门某项指标不足。

目前，该系统已经接入了邹城市、高新区、任城区、兖州区、太白湖区的数字城管平台，正在对接的县市区有经开区、微山县等，年底前将全面对接其他区县的平台。

通讯员 崔浩 王科

城管“啄木鸟”APP手机客户端



畅通市民参与城市管理渠道
举报监督城市管理问题

城管“啄木鸟”APP 邀请市民一起管理城市

为深入推进文明城市创建，进一步畅通市民参与文明创建和城市管理的渠道，济宁市城市管理局今年 3 月份启动了济宁城管“啄木鸟”手机应用程序研发工作，7 月 7 日正式上线运行。

城管“啄木鸟”APP 借助地理信息、互联网、物联网、移动互联网、大数据、云计算等现代信息技术，设置了投诉监督、编码地图、在线咨询、城管热线、公众互动、个人中心六大功能模块以及城管新闻、信息查询、城管零距离等资讯模块。

通过该软件，用户可以报送城市管理问题，范围包括：市容秩序类、环境卫生类、公共设施类、宣传广告类、城市绿化类、安全隐患类。市民群众可以对关心的任何城市管理问题进行在线咨询，“啄木鸟”将给予及时答复。对城市管理实时发生的动态新闻进行报道，对重大事项进行宣传发布。可以参与城市管理问卷调查，对城市管理工作提出相关意见建议，并进行网上留言。同时，软件中提供了农贸市场、公共自行车、公共厕所、公园景点等位置查询和相关城市管理信息查询服务。

该软件最大的一个特色功能就是投诉监督，每一位下载使用这款软件的市民群众都可以成为城市管理的义务监督员，及时发现城市问题，像啄木鸟一样为我们的城市“找问题”、“治病”。

“啄木鸟”APP 的上线运行，进一步畅通市民参与文明创建和城市管理的渠道，是运用现代信息技术打造“百姓城管”品牌的平台和载体，有利于进一步形成“人民城市人民管”的良好城市管理局面。

目前济宁市城市管理局正开展送流量推广活动，凡在注册的用户在完成注册后点击“个人中心”进入“我的活动”栏目，均可以获取 100M 手机流量。 通讯员 王绍雷 王乐

发挥数字城管优势 助推大气污染防治

为切实做好大气污染防治工作，有效改善城区环境空气质量，市数字化城市管理监督指挥中心注重问题处结实效，扎实开展大气污染防治工作。

发挥平台优势，信息采集过程中立足快速上报，突出重点区域和重点路段，紧盯道路抛洒、扬尘和油烟污染。同时，根据平台的实时监控和综合评价分析，第一时间排查梳理问题，第一时间调整采集方式，第一时间反馈办结，从而保证了信息采集的及时性、反馈问题的真实性。

注重专项采集。按照职能分工，理清任务清单，该中心紧紧围绕大气污染防治工作，突出抓好露天烧烤、渣土治理和车辆抛洒、道路保洁洒水、植株治理、市政施工及挖掘的专项采集工作。从而确保了问题的快速发现、及时派遣和时限解决。

落脚办结实效。为避免问题可复应付任务、走过场，前脚治理，后脚反弹现象的发生，该中心在梳理登记工作台账的基础上，对每次回复情况进行核查，处理结果与前期核实不一致的重新派单，重新办结，对逾期或未按期办结的及时通报，从而保证了重点问题件件有回复、件件有落实。 通讯员 胡公芹 王科

数字城管系统案件流程



我市数字化城市管理系统按照国家标准建设，采用两级监督、两级指挥模式建设，案件处置共分为七大环节。

信息采集。监督员在巡查过程中，发现问题，现场拍照取证，通过城管通将案件自动定位，并上传到指挥中心平台。案卷建立。平台立案组组长核实事发位置、案件类别、问题描述等信息是否正确，点击移交派遣，然后确定立案标准和处置时间，移交至平台派遣组。任务派遣。派遣组组长复核案件信息，判明责任部门，将该案件派遣至责任单位处置。任务处理。责任单位接到案件后，判明下级处置部门，将该案件移交下级部门处置。下级部门接到任务指令后，安排专业队伍到现场处置。处理反馈。处置部门通过移动终端将处理结果反馈至指挥中心。核查结案。平台收到反馈结果后，安排监督员实地核查，监督员核查后发现问题已经解决，拍照取证反馈至中心平台，平台立案组组长根据案件处置前后对比，确认核查结果并移交结案。综合评价。结案后该案件汇同其他案件一起，自动生成系统内案件处置数据的综合评价。

通讯员 崔港 乔友健

美丽济宁·和谐城管



住房和城乡建设部城市管理监督局
济宁市城市管理局合办
济宁日报社 · 51 ·