

主动寻找问题,在线派遣任务,闭环管理模式 智慧城管让城市管理“耳聪目明”

■记者 苏盈盈 通讯员 黄选坚 张成成

路面上的窨井盖有破损,户外广告牌匾倒了,绿地护栏坏了……城市管理中,这样的“鸡毛小事”并不少见,如何早发现,及时处理?我市的解题思路是:智慧城管。

在智慧城管监督指挥中心大厅,工作人员根据单位职能和区域位置将各地采集员上报的问题件分派给处置单位,电子大屏幕上,问题信息、流转和处置情况一“幕”了然。

据了解,我市于2012年启动数字城管一期建设,次年投入运行,覆盖面积为主城区22.6平方公里(东至莘阳大道,西至瑞枫线双山隧道,北至瑞枫线,南至飞云江)。今年11月,市综合行政执法局全面完成智慧城管向乡镇、街道延伸工作,率温州8个县(市)之先实现全市(除北麂乡外)覆盖,真正把“一级监督、二级指挥、三级联动”的智慧城市管理模式落实到位,并对各处置单位的工作起到了督促作用。

“主动查找问题,及时处置,以此提高城市管理的水平,让市民更有获得感、幸福感和安全感。”该局相关负责人说。



岗位表:
指挥长: 陈丽芳
值班长: 陈浩华
郑 坤
派单员: 陈 坤
朱亦晋
受理员: 林世坤
陈宇琦
周 鑫
内勤: 董伟伟

【主动出击】

采集员每天上路“找茬”

在大街上“东张西望”寻找问题,用手机拍照,上传平台,严寒酷暑,风雨无阻,这就是智慧城管采集员的日常。

采集员张春海负责安阳路至兴隆路、塘河南路至仲容路这一区域的信息采集工作,从早上8时开始到下午5时30分,除了午休时间,他一直在路上“找茬”,日均上报信息二三十条。

“安阳这一片城市管理比较到位,但市民的要求也高,市容方面的小问题还是挺多的。”张春海说,上报内容涉及公共设施、道路交通、市容管理等6大类共200多个城市管理部件事件,为了及时发现细小问题,他每天徒步行走于大街小巷,寻找破损市政设施、堵塞的路面下水口、占道经营等影响市民生活的问题信息,在群众反映或投诉前反馈至职能部门,及时处置。日复一日的工作,让张春海练就了一双“火眼金睛”,一走到街上,就会习惯性地寻找问题。

“智慧城管平台是城市管理的神经中枢,采集员相当于‘眼睛’和‘耳朵’,他们每人配备一个专用手机,实时采集上报。”市综合行政执法局指挥中心副主任钟高锋介绍,为了提高采集效率,将全市分为35个责任网格,对照市政设施破损、占道经营、乱堆放等200多项城市管理部件事件小类,采集员对网格实行日常巡查。发现的问题通过“城管通”手机App即时上报,由智慧城管指挥中心将问题审核立案后派遣至相关责任部门处置,改善了过去仅靠部门巡查和群众投诉才能发现问题的被动局面。

【及时处置】

66个职能部门线上“接单”

12月3日,8时53分,采集员上报湖岭镇大桥车桥头旁有无证经营摊贩,经平台审核、立案、派遣至执法中队处置。10时30分,执法人员在平台上回复处置完成,12时08分,采集员到现场核查拍照。

“根据智慧城管平台立案、结案规范,无

证游商类处置时限为4个工作日。”数字城管监督指挥中心指挥长陈丽芳说,为了实现所有城市部件、事件的全过程跟踪、督办及全方位考核、评价,智慧城管系统采用了“闭环管理”的业务流程。同时,根据隐患问题的严重程度设置不同的处置时限,比如路面窨井盖缺失等安全隐患较大的问题,将其标注为紧急事件,要求责任单位在四个小时内处理到位。

此外,为提高处置效率,每个采集员既是问题发现者也是执行者,举手之劳的问题事项则要求采集员自行处置。如开展共享单车常态化管理以来,今年5月至11月共上报共享单车问题3754件,其中下派单车公司处置2572件、采集员自行处置1182件。

据了解,智慧城管以资源整合、信息共享、综合协调、分工合作、主体唯一、回路闭合为基本原则,重点实现第一时间发现问题,第一时间处置问题,第一时间解决问题。目前,智慧城管信息系统共纳入乡镇(街道)、交警大队、公用集团等66个协同处置部门,根据指挥中心的派遣任务,职能

部门在线上“接单”,第一时间处置问题。针对处置责任或区域不明确的问题事项,指挥长通过微信交流群协调处置,明确责任,各部门履行各自职责紧密协作,有效避免了部门间职责交叉、相互扯皮现象。

截至11月底,今年瑞安智慧城管平台共上报问题信息57183件,信息采集员自行处置1705件,向43家处置单位立案派遣25857件,各单位应处置23534件,完成处置23513件,处置率99.99%、按期处置率99.43%。

【提档升级】

为城市管理注入“智慧因子”

“智慧城管向建制乡镇(街道)延伸仅是第一步,今后要在不断的提档升级中实现数字化、信息化。”市综合行政执法局相关负责人说,城市管理实现智能化,靠的是前端的智能设备和后方的“智慧大脑”。

近年来,我市不断加快城市管理智慧化、智能化建设,通过智慧城管指挥中心和环卫智慧管理云平台这2个平台,成功接

入“一把扫帚”环卫保洁、“一把剪刀”绿化养护、渣土运输监管等多个端口,为综合行政执法注入“智慧因子”。

当下,我市城区主要道路的摄像设备安装已进入施工阶段,完工后,两个智慧平台将戴上高清“眼镜”、开启智慧“大脑”,让城市监管如虎添翼。同时,该局将在路面人行道违停、违建、占道经营等城市管理中启用非接触性执法程序,通过前端高清智能探头和后端人工智能分析,结合“浙政钉·掌上执法系统”,全面进入掌上智慧执法时代,提升城市管理水平。

“数字化、信息化让城市管理‘幕’了然。”该负责人表示,市容监管不再是传统的人盯人模式,而是可定位、可追踪的智慧化管理系统,监管者可通过管理系统终端实时掌握车辆、人员等信息,在线派发任务,实现监管全过程智能调度。

下一步,将加快推进信息化建设,打通两个平台的技术壁垒,将更多监管业务接入智慧平台,打造“一个城、一张网、一张图”的新型智慧城市管理模式。



为人民放歌的义务工。
「我心甘愿一辈子做一个」



时代楷模公益广告

尹恩凤是原陕西省广播电视民族乐团团长。从艺64年来,她始终坚持以人民为中心的创作导向,连续20多个春节主动下基层义务演出,为老百姓演出5000多场,先后荣获全国五一劳动奖章、中国金唱片奖。

中宣部宣教局 宣

重庆出版集团 制



「有话好好说！」



时代楷模公益广告

马善祥是重庆市江北区观音桥街道办事处原调研员,“老马工作室”负责人。从事基层群众工作27年,他累计解决群众矛盾2000余件,为促进人际和善、邻里和睦、社会和谐发挥了重要作用,赢得了当地干部群众的信任和赞誉。

中宣部宣教局 宣

重庆出版集团 制