

数智赋能 转型忻州



以全流程闭环体系确保「件件有回音」

摸清了“家底”，还要让这套系统真正高效“跑起来”。
目前，忻州数字城管已建立起从信息收集、案卷建立、任务派遣到任务处理、处理反馈、核查结案、综合评价七个阶段的业务流程。

在信息收集阶段，中心获取城市管理问题信息主要有两大途径：一方面，网格监督员下沉责任网格，巡查街巷角落，发现路面塌陷、设施损坏等问题后，第一时间通过手机APP“智慧城管”上报至指挥监督中心。另一方面，以12319城建服务热线受理市民诉求为主，辅以上级交办、市民举报、媒体曝光、视频发现等来源。

“平台收到的线索五花八门，不能线上看到信息就直接建立案卷。”该中心监控大厅主任齐景富表示，“数字城管讲究线上发现、线下核实，真实情况必须靠脚步到现场去确认。”

具体实践中，监督中心值班员会对通过“监督员上报”“视频发现”途径获取的案件进行及时登记；对于其余渠道报送的城市管理问题，在完成登记后，会向对应责任网格的监督员发送核实指令。由监督员赶赴现场拍照、录音取证开展核查，再将核实结果传至监督中心。经核查，符合立案条件的，由值班员予以立案；不符合立案条件的，注明不予受理缘由，向信息上报人反馈后进行注销处理。

经核查符合立案条件的案件，随即进入任务派遣环节。

索女士的工位设在大厅靠窗位置，她主要负责对已立案案件进行甄别审核、任务调配与定向派单，并跟进工单流转处置进度。“全市每个月差不多有2000件工单要从我们手上过。”她边说边拖动屏幕列表，系统页面上，占道经营、张贴广告等一条条待处置工单依次排列。

她所在的班组共有7人。“人不多，但好在系统会帮着分类、标注位置，给出对应的责任单位参考。”索女士说，“要是靠纸质流转，面对这么大的工单体量，根本运转不开。”索女士所在岗位，正是问题信息从收集转向落地处置的“中转站”。

工单派至相关职能部门后，进入任务处理环节。二级专业部门按要求开展处置工作，完成后向平台反馈处置结果。平台收到反馈，再指派监督员赴现场复核；处置达标的予以结案，未达标的则退回重新办理。完成案件处置后，进入综合评价环节。“数字城管的评价体系分为内部评价与外部评价两部分，内外评价综合得分成为各职能部门城市管理工作的考核依据。”齐景富表示，整个处置环节环环相扣，构建起“发现—交办—督办—整改—反馈”全流程闭环体系。

数字城管平台以12319城建服务热线为重要枢纽，联动12345政务服务便民热线以及多个职能部门，实现城市管理问题实时派单、限时处置、闭环办结，切实提升问题处置质效。海量工单数据也为城市精细化管理、科学化决策提供坚实数据支撑。

让城市治理有智慧更有温度

从建立“数字档案”到畅通处置链条，最终还是要回到一个问题：这些变化，和普通市民有什么关系？

今年4月，忻府区阳光小区南巷绿化带树木长势过茂，遮挡住户家中采光，居民因此拨打12345政务服务便民热线反映诉求。若在过去，这类诉求可能需要多方辗转协调。如今，工单通过数字平台直接派发给市园林服务中心，次日上午就完成苗木修剪。从“不知找谁”到“精准直达”，数字城管带来的改变，老百姓切身可感。

据悉，自2013年1月8日运行至今，忻州数字城管平台累计受理各类问题373406件，已结案360378件。其中，市县一体化数字城管平台各类问题上报170548件、结案164349件；市级平台各类问题上报202858件、结案196029件。问题多集中于占道经营、店外经营、乱贴广告、暴露垃圾、路面塌陷等领域。同时，累计承办12345政务服务便民热线转派工单12370件。

每一组数字背后，对应着一件件具体的城市管理事项，承载着群众实实在在的期盼。“以前管理力量更多聚焦主干道，背街小巷、居民小区周边的细碎问题容易被忽略。现在凭借网格巡查、视频抓拍、闭环派单，更多问题能被及时发现、处置。”齐景富说。

流动经营劝导、小广告清理、道路设施维护、隐患排查处置……一件件城市治理琐事，通过这套数字化机制得到妥善处置，做到件件有着落、事事有回音。从市民反映诉求到问题办结销号，办理时限大幅缩短，城市治理朝着更加精细化的方向稳步迈进。

除了日常琐碎诉求，面对汛期城市防汛考验，数字化平台同样发挥着“前哨”作用。在指挥监督中心的监控大屏上，新云街铁道桥下、云中路由立交桥下、团结街桥下等点位的监控画面实时呈现道路积水情况。每逢强降雨天气，这些低洼点位就是盯防重点，工作人员24小时在岗值守，一旦发现积水隐患，即刻调度处置，将汛期风险化解于萌芽状态。

十余年间，忻州数字城管平台走过了一条从无到有、从有到优的发展之路。正如王健所言：“数字技术本身不是目的，让城市更有序、让百姓更舒心，才是我们一直努力的方向。”从一束照进房间的阳光，到一处连夜修补的路面，再到汛期屏幕前彻夜值守的身影，这些细微之处，便是数字化治理与百姓期盼的交汇点。

数字城市智慧管理

我市大力推进城市治理现代化

策划: 王国梁 白雪萍
文字: 白雪萍 赵丹琦
设计: 马 瑞



忻州市数字化城市管理指挥监督中心监控大厅

本报记者 赵丹琦摄

走在忻州的大街小巷，人们可能很少会去想：为什么脚下的井盖稳稳当当？为什么路边的行道树总能适时修剪？为什么暴雨过后，那些让人头疼的低洼路段，积水消退得比想象中快？

井井有条的市容秩序背后，离不开忻州市数字化城市管理指挥监督中心的高效运行。在这里，记者看到另一个忻州——一座将中心城区细化为12.6万余个管理部件、40个单元网格的“数字忻州”。

为每一处公共设施建立数字档案

2012年4月，忻州市住建局组建数字化城市管理指挥监督中心；2013年1月8日，忻州数字城管平台正式启动运行。十余年过去，这套系统已长成整座城市管理的“神经系统”，让城市变成一个“有机生命体”。

走进数字化城市管理指挥监督中心监控大厅，偌大的电子大屏上，城区主次干道、重点路口、低洼防汛点位等实时画面一览无余。

“很多人以为数字城管就是看监控、查乱象。”该中心相关部门负责人李月先说，“其实我们管的，比大家想象中要细得多。”

数字城管做的第一件事，就是给城市“摸家底”。项目一期将忻州中心城区30平方公里作为重点建设范

围，实施范围为光明街以北、九原街以南、云中路以西、牧马路以东，并在城区重要区域和敏感区域配套230个监控点位。管理对象涵盖住建部规定的部件、事件及拓展事项，涉及公用设施类、道路交通类、市容环境类、园林绿化类等多个类别。

测绘部门对这片中心城区的部件进行全面摸底，对辖区内市政公用设施逐一普查、确权、定位，形成7大类90小类分类标准；后期持续开展补测更新，系统入库管理部件最终达到12.6万余个。依托GIS软件平台搭建城市管理部件档案系统，“小到一個井盖、一盞路灯，大到一段道路、一座桥梁，全部录入系统，拥有专属‘数字身份’，各类设施都标注了对应坐标。”李月先介绍道。

结合行政区划与普查实际，该片区共划分为40个单元网格。网格划分充分兼顾道路、社区边界，避免出现管理重叠与监管空白。网格巡查与充当感知城市动态“千里眼”的监控点位形成互补。

平台建设并未止步于中心城区。2018年，我市在全省率先实现数字城管“市县一体化”，将管理触角延伸到各个县(市、区)，也为推进“智慧忻州”建设打下坚实基础。

“过去，城市管理存在信息不畅等难题，不少问题处置链条长、督办落实难。如今，通过数字化平台打通市县数据壁垒，做到问题发现在网格、处置在一线、督办在平台。”该中心综合办公室主任王健告诉记者。



数字化治理守护忻州古城烟火气

本报记者 张存良摄



数智赋能城市精细化管理

本报记者 张存良摄