湖州市城市管理行政执法局：以数字赋能提升城市精细化管理水平

城管部门通过“数字城管”平台实现问题发现、派单、处置全流程闭环管理

□ 记者 陈晓明 通讯员 赵敏 文/摄

“以前遇到井盖缺失、路灯不亮这类问题，要靠巡查人员记在本子上，再一个个打电话派单，现在手机一Come

上午9时，湖州市城市管理行政执法局数字城管指挥中心大屏幕上，一条来自吴兴区八里店镇的井盖缺失信息刚刚生成，系统自动将工单派送到该镇网格员手机上，从发现问题到完成处置，平均耗时不到2小时。这是湖州市城市管理行政执法局推进“数字城管”平台建设以来，日常运行中一个普通的场景。

“数字城管”是通过信息化手段，将城市部件、事件等内容进行采集、立案、派遣、处置、核查、结案的一套闭环管理模式。湖州市城市管理行政执法局自2015年启动平台建设，覆盖市区三个区一县一市。目前，平台接入城管、环卫、园林、市政、燃气等多个专业部门的数据，日均处置问题1.2万余件，问题处置率稳定在99%以上，核查合格率达到98.6%。

“我们要解决的不是一个系统的问题，而是城市管理从经验判断转向数据说话的问题。”湖州市城市管理行政执法局数字城管指挥中心主任王建华说，平台的价值在于把分散在各个专业条线上的问题，统一采集、统一派遣、统一考核，倒逼各部门按同一张工单协同作业。

记者在指挥中心现场看到，一张工单从生成到结单，平均经过派遣、接单、现场处置、上传结果、核查确认五个环节，其中核查环节由第三方随机抽取已结单工单进行回访，结果直接影响责任单位的绩效考核。

王建华介绍，平台目前采集的问题以市政设施类为主，占比约62%，其次是环境卫生类和园林绿化类。市政设施类问题中，井盖、路灯、窨井盖三项合计占比超过40%，是日常巡查重点。

“井盖问题看似小事，但一个井盖缺失，对行人和车辆都是安全隐患，也是城市精细化管理最直观的一个指标。”王建华说，为此，平台对井盖类问题设置了24小时内必须派单、48小时内必须处置的时限要求，超时未处置的工单自动升级提醒。

八里店镇网格员张晓峰是最早接触平台的一批基层人员之一。他负责的网格覆盖镇区约3.5平方公里，管辖井盖、路灯、窨井盖等设施约1.2万处。张晓峰说，以前巡查靠纸质记录，一天跑下来，回到办公室还要把记录一条条录入电脑，漏报、重报的情况难免发生。现在手机上一条条工单推送过来，处置完成后拍照上传，核查人员随机抽查，结果很快就反馈回来。

“刚开始大家也有抵触，觉得多了一个考核工具，工作量反而增加了。”张晓峰说，平台上线初期，镇村两级网格员对工单的接单率曾一度低于60%，主要原因是部分人员习惯电话沟通、不习惯线上操作。镇村两级随后组织了集中培训，并将工单处置情况纳入网格员月度考核，接单率随后回升至95%以上。

王建华表示，平台运行中暴露出的问题，主要是跨部门协同的责任界面还不够清晰。一条工单涉及两个以上责任单位的，平台目前采用“牵头单位+配合单位”的模式，但配合单位的响应时限目前只是参考性要求，缺乏硬约束。

“下一步，我们计划对跨部门工单设定统一的响应时限和责任倒查机制，把协同从‘建议’变成‘要求’。”王建华说，平台还将开发面向市民的小程序端口，市民拍照上传问题、查询工单进度的功能，预计今年第二季度试运行。

湖州市城市管理行政执法局表示，下一阶段，平台将重点推进与市政府12345政务服务热线的数据对接，实现市民投诉、城管派单、处置反馈的全链条贯通，减少信息在多个平台之间重复录入的环节。

（责任编辑 张小龙）

湖州市城市管理行政执法局：以数字赋能提升城市精细化管理水平

湖州市城市管理行政执法局数字城管指挥中心大屏幕上，一条来自吴兴区八里店镇的井盖缺失信息刚刚生成，系统自动将工单派送到该镇网格员手机上，从发现问题到完成处置，平均耗时不到2小时。这是湖州市城市管理行政执法局推进“数字城管”平台建设以来，日常运行中一个普通的场景。