# 咸阳市城市管理监督指挥中心精准服务侧记

为城市管理插上“隐形的翅膀”

——咸阳市城市管理监督指挥中心精准服务侧记

随着5G（第五代移动通信技术）、大数据、人工智能等技术的成熟，数字化建设和管理已经成为许多城市的标配。多年来，陕西省咸阳市力求以数字化驱动城市管理，提升公共服务效率和质量。在新基建的风口之下，城市管理服务水平正一步步由“数字化”向“智慧化”升级，打开了全面建设“智慧咸阳”的新局面。

回顾过去的几年，咸阳市城市管理监督指挥中心始终坚持“创新、精细、共享、服务”的工作理念，不断建立健全“高位监督”机制，优化提升“扁平化”指挥效果，扎实做好数字化城市管理案件采集、派遣以及对各职能部门、各县市区的监督考评，实现了咸阳数字城管从0到1的历史性跨越，沿着“统一领导、整体推进、综合协调、全面考核”的方向，一步步让城市更加聪明、更加便捷、更加温情，让城市管理服务水平不断迈上新的台阶。

厚积薄发，数字化管理模式成形

按照原建设部办公厅《关于加快推进数字化城市管理试点工作的通知》要求，2011年，咸阳市委、市政府开始谋划数字城管平台建设，并要求把数字城管平台建成“全国一流、全省领先、资源共享、科学实用”的城管指挥中心，建设内容纳入《建设智慧城市打造幸福咸阳实施方案》。咸阳市数字城管平台累计投资6000余万元，经过建设和试运行，于2015年2月4日顺利通过住房和城乡建设部验收。

2015年中央城市工作会议召开，将数字化城市管理平台建设写入《中共中央国务院关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》，要求各地积极推进城市管理数字化、精细化、智慧化，所有市、县整合形成数字化城市管理平台。对于咸阳数字城管建设来说，这既是机遇，也是挑战。

咸阳市城市管理监督指挥中心应时而生。为达到“高位监督”效果，市政府办公室印发《咸阳市智慧城市数字城管工作考核暂行办法》《咸阳市加快建设智慧城市数字化城市管理平台实施方案》，明确由咸阳市城市管理监督指挥中心全面负责实施城市数字化管理平台日常运行和监督考核工作，对城区25个责任部门进行监督考核，并督促各县市加快实施数字化管理平台建设和管理工作。

据悉，咸阳市数字化城管平台已率先与国家城市综合管理服务平台联网对接，数字城管实践案例被作为全国26个优秀城市实践案例之一编入全国市长研修学院（住房和城乡建设部干部学院）《数字化城市管理案例汇编》，90%县市已建成数字化城市管理系统，2020年度共采集上报受理城管案件144129件、立案派遣143100件，办结案件135763件，结案率94.87%。

精准服务，高效与提质并举

“数字城管采集的案件，涉及城管执法系统内部的案件还好办理，其他部门的案件全凭自觉，对于结不结案没有任何制度约束。都是平行部门，案件很难派遣下去，这可能是全国数字城管指挥中心遇到的最为普遍的问题。”工作人员说。

为破解这一难题，咸阳市委、市政府在机构设置、制度建设、运行监督等方面发力，从“高位监督”出发，形成合力共同服务经济社会发展和群众日常生活。

在这一职能下，咸阳市城市管理监督指挥中心对住房和城乡建设、公安、城管执法、市场监管等25个职能部门以及13个县市区数字城管工作进行监督考核。每个月向社会公布考核结果，每季度召开一次奖评会，总结成绩、查找不足。对季度综合排名末位的部门进行通报批评，情节严重的由主管市长进行约谈。每年年终会同市委组织部对25个职能部门和各县市区进行年终目标责任考核，并占有一定分值。市政府每年单列一定额度奖励资金，对工作积极、结案率高的部门、基层单位和县市区进行奖补，对重视程度不够、结案率低或造成不良后果的部门和县市区，由市委督查室进行问责。

完善的监督机制，统筹解决了部门之间权责不清、相互推诿扯皮等城市管理疑难问题。一位电信工作人员表示：“以前城区架空的线缆‘有人拉、没人管’，如果遇到断线或者吊挂严重的问题，管理部门都会让一家去处理，现在有了高位协调机构，一般性问题由四大运营商轮流归拢整治；对比较复杂的综合性疑难问题，由城市管理监督指挥中心负责召集相关单位，确定由一家实施整治，其他相关单位共同承担费用，一起协商解决；对无主的乱线，由市住房和城乡建设局、市城管执法局兜底解决。”

在城市管理中，如何应对随时出现的问题并迅速处理？以往遇到一些紧急城市管理问题，只能通过系统派遣到职能部门，由职能部门再向各具体负责实施的队所指派处置，这样无形中多了中间环节，还影响了工作时效。如何搭建高效解决问题的通道，成为摆在咸阳市城市管理监督指挥中心面前的急迫课题。他们通过实地调研、谋划方案、组织专家研讨、先行试点，最终为城区13个街道办事处以及部分城市管理部门专业处置队所安装VPN终端设备，对道路溢水、井盖缺失、市政设施损坏、车辆违规占道等紧急案件，城市管理监督指挥中心可通过数字化管理系统直接派遣到街道办事处或市政管理部门相关队所处置，有效减少中间环节，实行“扁平化”指挥，达到了“直通车”效果。

据工作人员介绍，一旦城区内发生市政井盖破损、道路突然塌陷、杆线倾斜等影响人民群众安全的事件，咸阳市城市管理监督指挥中心接到案件后会第一时间通过终端设备直接派到处置队所，减少了中间批转环节，15分钟内专业处置队伍即可到达现场进行处置。对道路两边乱停乱放的车辆，公安部门可以将数字城管采集到的违章信息，通过公安内网直接指派到一线执勤民警，5分钟内就会有民警到达现场处理。

为实现城市环境的全方位、多角度管理，咸阳市城市管理监督指挥中心还购置了无人机，组建无人机编队，重点对城市屋顶乱搭乱建、建筑工地扬尘、生物质焚烧、城乡接合部垃圾乱堆、城市绿化覆盖情况及重特大事件处置等问题，实施空中追踪监管，弥补了人力监督不到位的问题。为有效铲除城市“牛皮癣”，咸阳市城市管理监督指挥中心利用科技手段开通网上“机器人”，对乱张贴、乱涂写、乱散发“野广告”等行为涉及电话号码实施不间断追呼，并可与违规行为人进行智能语音交互，迫使违法者停止违法行为，或接受执法部门处罚，有效减少城市乱象。另外，他们还制定出台“自行处置三十条”，针对乱丢垃圾、张贴广告、井盖移位等问题，由信息采集人员自行处置，实行“简单案件随手做、举手之劳立即做”的快速处置流程，既提高工作效率，又降低了处置成本。

聚焦热点，用数字化破解城管难题

在建设数字化城管平台过程中，咸阳市城市管理监督指挥中心按照“一级指挥、两级监督、三级管理”模式推行“三网同管”，即信息采集网格化、视频监控网格化、区域管理网格化。

信息采集网格化是在城区范围内每平方公里确定一名信息采集人员，每天采集上报城市管理中出现的市容环境、交通秩序、绿化亮化等部件、事件信息，由指挥大厅统一派遣至职能部门处置；视频监控网格化是在城区主次干道、重点位置布设视频监控设备，对各类城市管理案件进行视频抓拍形成案件进行派遣；区域管理网格化是以街道办事处为区域单元，负责协调处置本辖区数字城管案件。

在此基础上，咸阳市城市管理监督指挥中心将数字化赋能在大气污染防治、建筑工地扬尘治理、文明城市创建、城市内涝预警以及生活垃圾分类等多个方面。

近年来，大气、水质污染防治成为政府重要工作之一，数字化城管平台上线之后，咸阳市政府制定出台《咸阳市区建设工地扬尘治理数字化监督管理实施方案》，将城区建设工地视频监控、扬尘在线监测数据以及渣土运输车辆北斗定位系统，全部接入数字化城管平台，重点对工地出入口冲洗作业、裸露土地覆盖、道路硬化、工地围挡、洒水抑尘、渣土运输车辆密闭运输等实施24小时全程监控。累计采集建设工地违规作业信息7607条，渣土运输车辆违规运输信息3716条，全部以信息案件形式派遣到主管部门，依法进行处罚，并作为主管单位对建筑工地考核排名的重要依据。另外，在城区排污口安装视频监控设施实施在线监控，有效遏制偷排事件发生。

在生活垃圾分类运输处理方面，数字化城管系统有着重要作用。市民王先生表示，他们小区位置比较偏，生活垃圾清运车经常不能按时来清理，有了数字化管理平台以后，这种现象再也没有发生过。

据咸阳市城市管理监督指挥中心负责人介绍，为解决城区生活垃圾清理不及时、处置不规范，餐厨垃圾不按时收集等问题，他们为所有生活垃圾清运车辆安装了北斗定位系统，生活垃圾焚烧厂安装视频监控和处理数据在线检测设备，居民生活垃圾分类点安装视频监控设备，所有监控数据统一接入指挥大厅，每天进行实时监控和数据智能分析。对不按规定路线行驶，或作业不到位的，形成案件交由职能部门处理。通过数字化监控，实现了对生活垃圾从源头分类到中间运输再到末端处置的全过程数字化监管。

为打造智慧出行系统，城市管理监督指挥中心在咸阳城区所有立交桥醒目位置竖立显示大屏，并在立交桥上安装积水监测感应设备和视频监控设备，当城市发生内涝、雨水达到设定的水位警戒线后，第一时间通过显示屏上的报警装置提醒过往车辆和群众注意安全，禁止通行。同时，还会向相关责任单位自动发布信息指令，做到及时防控，第一时间处置。据城市管理监督指挥中心工作人员介绍，在服务市民出行方面，他们还不断摸索和创新各种方式，比如通过显示大屏显示近期天气情况，为市民出行提供精准气象服务；在主要道路安装井盖异动感知设备，当井盖移位或出现破损时，及时报警；开设“全民城管”公众号，市民可以通过小程序，轻松实现公厕、医院、超市等一键式查找；在医院、学校、居民小区周边安装“噪音检测”设备，当噪音超过标准值后，会自动报警形成案件。

为提升市民整体素质，咸阳市城市管理监督指挥中心对城区市民行为举止实施常态化抓拍，并在《咸阳日报》、政府网站、微信公众号等新闻媒体上开设栏目，点赞文明行为，曝光不文明行为，提倡文明礼仪，倡导广大市民自觉遵守社会公共秩序，培养良好生活习惯，争做文明市民。据了解，该做法在多次创建文明城市检查中被国家验收专家组高度肯定。城市管理监督指挥中心被咸阳市委、市政府授予“创建全国文明城市先进集体”称号。

创新发展，城市服务理念广阔深远

近年来，随着5G、人工智能、物联网等技术逐渐成熟，智慧城市建设在各地不断加速，这势必带动数字化管理模式不断向智慧化升级，让诸多设想变成现实，让城市管理服务更高效、更全面、更细致。

咸阳市委书记杨长亚在城市管理监督指挥中心调研时表示，数字化城市管理平台运行要发挥好现代科技作用，促进数据互通共享，充分调动群众参与，不断提高城市精细化管理水平。据咸阳市城市管理监督指挥中心主任王普宪介绍，他们将充分利用各种物联网设备、云计算、人工智能、区块链等技术应用，搭载物理分散、逻辑集中、资源共享的城市综合管理服务平台，不断提升城市管理和服务能力。通过实施“5G﹢智慧城管”信息技术融合，加快展开网上执法办案系统，完善城市管理数据库建设，探索地下管网数据在线检测。持续优化提升生活垃圾分类在线监督模式，不断整合和拓展实际应用功能，加快提升数字监控及智能分析能力，为进一步优化咸阳营商环境，促进城市高质量发展，改善市民生活质量，助推咸阳各项事业“一路向阳”做好管理和服务工作。

在数字城管广泛应用的社会效益影响下，“智慧咸阳”建设步伐正在加快。这座城市的变化还在继续，新型管理模式将持续升级，城市管理将更加智慧、更加温情，人们生活将更加便利、更加舒适。

中国建设报2021-3-9