

# 高位协调 监督有力 探索创新 服务便民

——区城市管理监督指挥中心全力做好网格化城市管理工作



城市精细化管理工作会



石景山区城市服务管理网格化融合平台



整治前



整治后



整治前



整治后

2018年,区城市管理监督指挥中心始终坚持以人民为中心的发展思想,不断健全长效机制,积极破解城市管理难题,着力提升城市管理水平,广泛动员社会参与,努力营造“人民城市人民建,人民城市人民管,人民城市人民爱,人民城市为人民”的良好氛围,促进城市管理工作不断朝着精细化、规范化、长效化迈进。全年融合平台接收城市管理问题共计立案164096件,结案164083件,处置率99.9%。

## 探索创新 破解顽疾

城市管理工作纷繁复杂,管理者们必须24小时全天候、地上地下全覆盖实施精准管理。百姓关注哪里,城市管理工作的重点就在哪里。如何坚持问题导向,围绕群众反映最突出、最强烈的问题,探索建立科学严谨的城市管理方法,努力实现城市管理从白天向夜晚、由地面向空间,从中心区、主街道向居民区、背街小巷等多方面的延伸,管理目标由治脏、治乱、治差向净化、美化、亮化转变,成为了摆在城市管理者面前新的挑战。

2018年初,区城管监督指挥中心抽调专人组成工作组,深入街道及社区调研座谈,听民情、访民意,采取走出去参观学习、请进来借助“外脑”广纳善策的形式,集思广益、凝聚共识,确定将“建立标准化服务管理体系,通过业务流程的标准化改造,形成责任明确、运转高效、反应灵敏的工作模式,提升行政效能和服务质量”作为全年网格化城市管理工作突破口,以实施“采集与处置分离”为切入点,推动各项工作有序开展。

“采集与处置分离”就是通过引入第三方队伍进

行问题采集,实现问题采集与问题处置分离,利用第三方队伍的全覆盖、标准化、专业化问题采集工作,解决城市管理问题发现率低、覆盖类别少、立案数少等问题。从源头上实现全天候发现,启动全天候监管和处置模式,从而实现全天候全时段管理。区城管监督指挥中心精心准备,优化“智信”软件,编制立案标准,开展业务培训,建立周报月会制度,规范巡查轨迹,从源头筑牢标准化基础,以融合平台新流程优化改造为契机,对城市管理工作全流程的集中立案、指挥调度、处置结案、监督考评阶段进行标准化改造,在时限、环节、材料等方面实现了统一规范,从而提高了全体系的标准化程度。区城管监督指挥中心融合平台与9个街道平台、20余个业务部门实现了“统一技术平台,统一指挥主体,统一处置标准,统一回复时限,统一考核方式”,通过案件双派和多派机制,实现案件在分派给行业部门的同时分派给街道,利于街道及时掌握案件的信息,适时启动“街乡吹哨、部门报到”机制,提高了问题处置效率。

## 高位协调 监督有力

管理好一座城市,“突击”方式往往只能保持一时“新鲜”,保持长期效果必须健全长效机制。区委区政府高度重视城市管理工作,2018年我区严格实施网格化工作制度,将网格化工作纳入政府年度绩效考核范围,根据日常处置情况、热点督查和难点问题整治情况等综合进行绩效考评,促使各部门实现城市管理的长效化管理。

区政府每月召开全区城市精细化管理工作例会,协调处理城市管理中的难点热点问题,每月依据问题处置率对各街道(鲁谷社区)进行排名,对区级层面责任主体部门未完成问题进行通报,全年共计召开各类

工作会、专题会、推进会18次,现场会商解决疑难问题2000余件,通过一系列长效机制的建立,有效解决了问题,提升了工作效率。

城市管理是城市的“面子”,是体现一座城市社会经济和谐健康发展的重要特征,也是市民反映问题最多的方面,问题的解决受到广大市民的关注。区城市管理监督指挥中心非常重视城市管理案件的公示工作,通过区政府信息大屏、《石景山报》等媒介进行排名公示,同时在区政府门户网站政务公开专栏信息中加载城市服务平台案件公开系统,适时对结案案件进行公开,接受群众的监督。

## 拓宽渠道 服务便民

围绕完善城市功能、加强社会管理的目标,区城市管理监督指挥中心积极拓宽问题发现渠道,提高服务效率,推进城市管理精细化,更好地为居民服务,助力全国文明城市区的创建。

区城市管理监督指挥中心坚持以数字城管信息采集作为主要渠道,多层次扩展信息采集方式,采取市场化运作的方式,利用第三方公司每天进行全覆盖式采集,通过“轨迹管理、日会商、周例会、月培训、月考核”等系列管理制度,提高信息采集的质量,扩大问题采集的覆盖面,调整后的城市管理运行网,将问题

采集渠道增加到第三方采集、“家园石景山”微信举报、街道网格员巡查上报、视频监控发现、热线电话举报、市级派遣、市政市容巡查员上报等7种不同的发现渠道,全年采集城市管理问题18.8万件,是2017年采集数量的2倍,问题涉及的类别从2017年的小广告、无照经营、夜间施工等30余个扩大到工地扬尘、私搭乱建、牌匾标识等80余个,问题采集范围更广泛、更全面,更真实地反映出城市面貌,做到了及时发现、及时派遣、及时协调、及时处置,切实有效改善了城市环境。

“路平了,街净了,绿多了,‘牛皮癣’也少了,住得更舒服了……”城市管理水平的提升让市民感受到了环境变化带来的幸福和喜悦。2019年,区城市管理监督指挥中心将继续贯彻落实习近平总书记提出的“城市管理应像绣花一样精细”的总体要求,推出一系列加快网格化城市管理问题处置效率的举措,切实提高群众的美好生活获得感和幸福感,全面提升城市管理精细化水平,为“建设国家级产业转型升级示范区、绿色低碳的首都西部综合服务区、山水文化融合的生态宜居示范区”做出我们城市管理者应有的贡献。

新新  
新彩  
新景  
新景  
本版由石景山区  
城市管理委员会协办  
特约编辑:王璐