

多举措推进融合平台规范运行 城市精细化管理水平显著提升

2019年,在区委、区政府的坚强领导下,在市城市管理委的大力支持和帮助下,石景山区城市管理监督指挥中心紧紧围绕全区中心工作,瞄准“三区”定位,聚焦服务城市精细化管理,通过完善体制机制、深入科学分析、加强队伍建设等多项务实举措,全面加强网格化体系建设,推进融合平台规范运行,不断提高城市治理水平。

2019年网格化管理主要工作

加强网格队伍建设,提升问题采集水平。

一是夯实街道网格基础。按照地区人口密度和属地特性,合理划分网格,将全区1442个万米网格整合为239个管理网格,呈现东密西疏、南密北疏的特点;修订网格员管理办法,依托街道分中心,实行网格员定格巡查、定类采集、定时处置、定额考核、定期通报,提高网格员规范采集、简易处置能力。二是加强第三方队伍专业化建设。采用政府采购服务的方式,划分为东西两片两个区域,聘请两支第三方队伍,将非封闭小区纳入巡查范围,进行全天候、全类别、全区域城市管理问题巡查和采集;每周召开协调会,明确重点关注问题和重点区域;将年度采集任务分解到每月、每个地区,逐月进行任务量完成情况通报。

发挥督考指挥棒作用,保持高水平处置率。

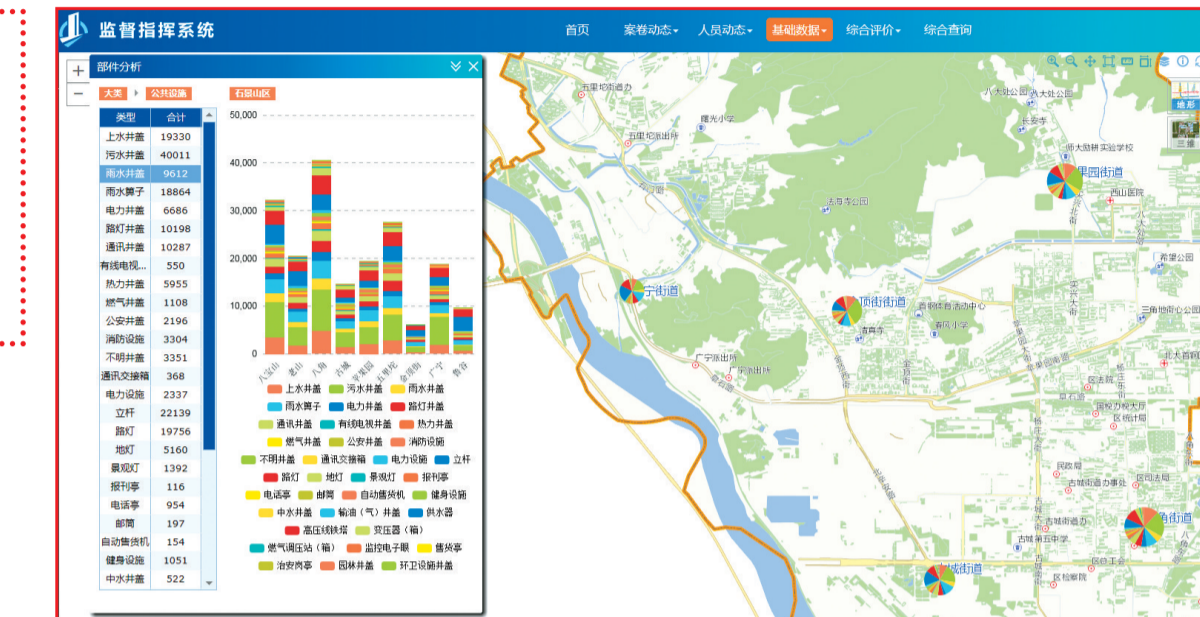
一是网格工作纳入绩效考核。将网格工作纳入区政府绩效考核内容,明确问题月度处置率、及时处置率指标,通过区融合平台系统,实时进行数据更新,并将数据推送至区领导驾驶舱,为各单位有效开展工作提供依据。二是建立高位协调会商机制。每月通过区政府常务会、区长办公会等形式,对城市管理网运行情况进行研究,对存在的疑难问题进行协调,对各单位未完成问题进行点评。三是加大公开监督力度。每月将各单位城市管理问题处置率通过政府信息公开大屏、《石景山报》进行公开,接受群众对城市管理工作的监督。今年以来,每个月的处置率均保持在98%以上,全年平均处置率达到99.9%。

注重数据分析应用,加强城市综合治理研判。

自主研发区级“接诉即办”系统,建立地区、类别两个维度数据模型,将融合平台案件数据与12345市民热线数据分别进行统计、分析,以及进行关联性比对,查找网格主动发现与市民举报问题互补性和重叠性,为组织信息采集员进行主动巡查发现提供基本参考。汇总深入分析各类关联数据,为各级领导决策提供参考。

2019年度网格化管理情况数据分析

2019年,全区共采集立案网格化管理问题238266件,环比增加59.6%,案件来源主要包括第三方采集员上报、街道监督员发现、市民参与微信公众号举报等渠道,月度采集问题类别达到80余个。城市管理问题中,市容环境类占城市管理总案件量的58.96%;街面秩序类占城市管理总案件量的30.26%。宣传广告类占城市管理



积极对接深度融合,“接诉即办”与网格化管理同频共振。

5月5日,区城管监督指挥中心正式承接“接诉即办”工作。中心通过多项措施,全力做好“接诉即办”各项工作。一是建章立制,实行“一把手”负责制。要求各单位主要领导,将热线工作作为“一把手”工程,亲自过问、亲自指挥、亲自督战,确实落实责任。及时对各单位诉求办理情况进行通报,针对重难点问题研究措施办法。二是全时坚守,规范业务运行。在全区范围推行7x24小时响应机制,要求所有单位响应率100%;区城管监督指挥中心落实“日报”制度,每天分析诉求派发、办理情况,梳理高频问题、高发区域,及时上报区领导,并通报各相关单位。三是不断创新,科技支撑。及时掌握全市技术研发应用情况,结合区属实际,研发数据模型,绘制“成绩曲线”“解决曲线”,不断更新完善我区热线数据分析系统,提高信息化、智能化水平。

积极发挥机制优势,落实“街乡吹哨、部门报到”体制。

为了响应“街乡吹哨、部门报到”工作,加强对综合类问题的协调解决,区城管监督指挥中心加强对城市管理网流程进行了优化调整,增加了“一案双派”“一案多派”功能,涉及到行业部门的案件,街道平台可实时查看进度,涉及多部门的案件,派发主责单位,同时派发至相关责任部门,形成了“属地统筹、行业主责、共同治理”的处置机制,提升了复杂疑难案件的处置效能。“一案双派”案件共计19920件,结案19880件,结案率99.8%。

下一步工作安排

2020年,区城管监督指挥中心将进一步强化区街互联互通建设,提升网格采集队伍业务水平,加快平台大数据应用功能研发,推进融合平台规范运行。一是加强网格化基础工作。坚持以采办分离为抓手,升级改造系统管理流程,统筹发挥网格员、协管员、街巷长、小巷管家等各方面力量,聚焦群众关注度高、反映强烈、安全隐患突出的城市管理问题,提升主动发现能力,加快处置效率;加强采集员、网格员的培训,进一步提升城市管理问题采集质量;开展基础数据普查更新项目,夯实城市精细化管理基础。二是深入开展数据分析。在现有融

合平台的基础上,利用云计算、大数据、人工智能等技术,融合城市管理的各行业数据,加强对网格、12345热线等数据清洗,结合地区实际,梳理市民关注的热点难点问题,使数据汇聚并产生管理效能,为城市管理提供数据支持。三是加强疑难问题协调处置。围绕群众反映的热点、敏感问题,及时通过区高位协调机制,加快疑难问题的协调确权;加强与市属企业的工作对接,形成良好的微循环沟通机制;持续将网格化工作纳入政府绩效考核,落实月通报、季考核、年汇总制度,助推网格化城市管理工作再上一个新台阶。



石景山区网格化城市管理工作推进会



石景山区城市管理监督指挥中心融合平台



组织采集员业务培训