

数字城管助力城市生活更美好

市城管执法局推动建立了我市的数字城管信息化平台。该平台自2015年8月试运行以来,共计接收案件18686件,立案16144件,结案14195件,结案率为98%,办理满意率达到99%

■本报记者 李生成

“我觉得处理得蛮及时,效果之好也有点超出意料之外。”6月6日,市民黄先生不断地点赞衡阳城管。原来,5月10日上午8时54分,黄先生致电12345热线,称某楼盘灯牌设置过亮,且夜间亮灯时间过长(亮灯至23点左右),给周边居民生活造成严重影响,希望夜间将灯牌关

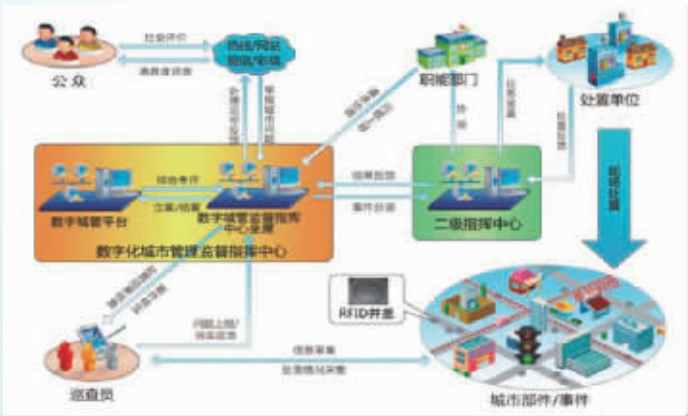
闭。此情况随即转办至市数字城管监督指挥中心,中心坐席员于当天上午8时57分签收受理,并将案件派遣到发生地所在区城管部门,处置人员刘小军积极协调沟通,于5月13日12时17分处置完成。当即,黄先生便收到了问题处理反馈。

随着互联网信息技术的发展,

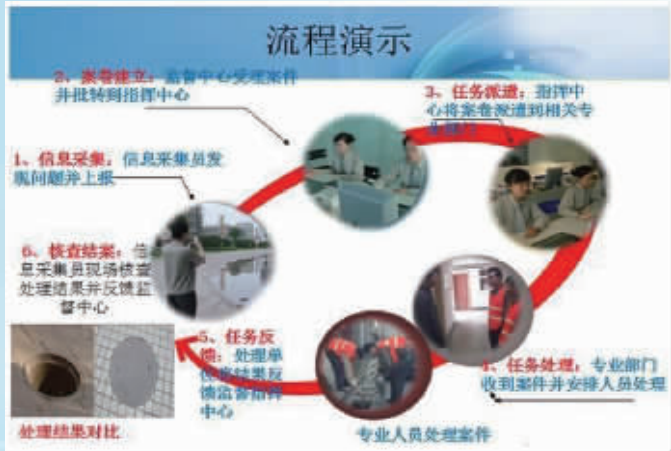
客观上对城市管理的信息化要求也越来越高。在市委、市政府的高度重视下,按照数字衡阳建设的总体部署,市城管执法局推动建立了我市的数字城管信息化平台。该平台自2015年8月试运行以来,共计接收案件18686件,立案16144件,结案14195件,结案率为98%,办理满意率达到99%。

数字城管实现城市管理网格化

据市城管执法局相关负责人介绍,我市数字城管系统,以社区为单位,设立140个工作网格,将市容市貌、环境卫生、园林绿化、户外广告、照明亮化、渣土管理、车辆停放、公用设施等管理执法任务分解到每个网格,建立定人、定时、定岗、定责、定标准、定奖惩“六定”工作制度,依托数字城管平台,实时监控、收集、处理城市综合管理服务、投诉和举报事项,实施常态化、精细化、制度化化管理。



数字城管实现管理事项快速处置



对于数字城管的工作流程,上述负责人进行了详细解答,主要包括信息收集、案卷建立、案件派遣、案件处理、案件反馈核查和案件结案六个阶段。数字城管创新了城市管理模式,实现城市管理流程再造,并依据数字城管系统自动生成的结果进行综合评价,实现城市管理从被动向主动、定性向定量、静态向动态、单一向综合、滞后向实时转变。值得一提的是,上述6个阶段的责任人和处理时间及处置效果均能在数字城管平台显示,“其中的一大好处在于,在技术上尽可能保障不再出现推诿扯皮、权责不清的情况,各自的工作权责(在数字城管平台上)非常清晰,有关事项得到快速处置。”

具体案例：3小时29分钟完成沿街晾晒衣物结案

5月12日上午11:44,监督员贺怡冰在视频巡查时发现位于雁峰区湘江路与老黄茶路的交叉路口处沿街晾晒衣物,经信息采集进行上报,建立了案件【2016】字第【6642】号,所属区域在雁峰区雁峰街道当家村社区。

“数字城管”监督指挥中心坐席员于当天上午11时44分签收受理,根据相关文件规定,判别该情况属有效案件,案件类别是沿街晾晒,任务派遣至市城管执法局。

市城管执法局接收后,再派遣至雁峰区城管执法局,雁峰区城管执法局再根据该案件所定地理位置派遣至雁峰街道城管大队处置人员全伟明的移动办公中,并要求在1个工作日内需处置完成。

全伟明当天下午15:01处置完成,使用城管通手机拍摄了处置后无沿街晾晒现象的图片,上传到雁峰区城管执法局进行核查反馈,再到市城管执法局进行申请结案,最后经监督指挥中心坐席员进行处置前后图片对比,于当天15:13确认该沿街晾晒现象已被取缔,问题圆满解决。

数字城管实现公众参与城市管理全方位

上述负责人介绍,广大市民可以市民通APP上报、发微信、拨打12345热线电话等多种方式反映城市管理存在的各种问题。因为数字城管的管理更精细更高效更规范,可以达到“发个微信、打个电话就能让城市更美好”的预期目标。对于市民通APP(目前只适合安卓系统手机)和“衡阳城管”微信的使用,该负责人进行了说明。



市民通APP(安卓系统版) 扫一扫以下二维码点击注册链接进入注册页面,注册使用手机号码注册,每个手机号码仅允许注册一次。为避免拿别人的手机号注册导致其他市民无法使用,系统将采用发送验证码验证的方式确定使用的是自己的手机号。注册成功后即可登录。注册成功后返回登录页面或者打开软件直接进入登录页面,可以勾选保存登录信息以方便下次登录。登录成功后会直接进入案件上报页面。按要求添加附件,填写描述,获取位置信息后点击确认上报按钮即可上报。登录成功后点击右下角“我的案件”菜单,跳转到我的案件页面,显示当前用户上传的所有案件。点击某条案件可查看对应案件的详细信息(包括案件当前状态)。



市民通APP二维码

“衡阳城管”微信公众号 打开微信点击微信通讯录,在通讯录中找到公众号,然后输入“衡阳城管”,点击搜索,在搜索结果中找到“衡阳城管”点击“关注”就可以上报案件了。第一步,点击“我要上报”进入案件上报状态;第二步,对案件进行文字描述;第三步,上传相关案件图片信息,点击蓝色照相机的图标直接拍照或在相册中选择与案件相关的图片进行发送;第四步,微信会自动定位,如案件发生在你身边,直接发送位置即可,不在的话手动选择案件发生地点,然后点击发送,案件提交后指挥中心会收到您刚上报的案件,并对其进行相应处理,你也会收到相应的案件受理和处理反馈。



“衡阳城管”微信二维码

