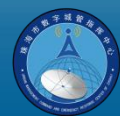




打造数字城管 建设智慧珠海

——珠海数字城管建设成效汇报

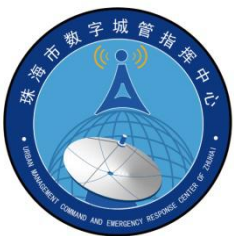
黄海涛



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI

珠海数字城管



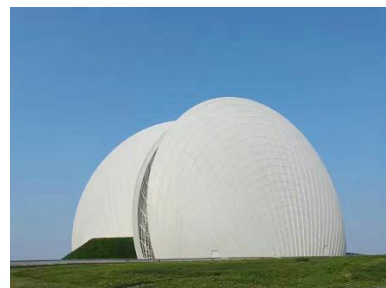
基本情况

珠海城市管理的指挥员、
监督员和裁判员。



平台运作模式

科学规划，顶层设计。



城市治理模式

创新驱动，精准施策。



内部管理模式

唯才是举，激发活力。





数字城管：珠海城市管理的指挥员、监督员和裁判员

珠海市数字城管指挥中心于2014年1月完成重组，为副处级独立法人单位，隶属于珠海市城市管理委员会，市政府将其定位为珠海城市管理的指挥员、监督员和裁判员，具体负责珠海数字城管的建设、运行和管理，负责全市城市治理的指挥协调、应急处置和综合评价。





工作成效

案件受理量

- 2016年27.51万宗

结案率

- 2016年总结案率96.36%
- 与2015年相比，提高5.99%

市民满意度

- 10352名市民参与调查
- 2015年，市民满意度达94.99%



珠海市城市管理指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



工作成效



《中国青年报》、《南方日报》和《南方》杂志等11家省级以上的主流媒体先后对珠海数字城管进行了80次报道，正确引导社会预期，全面凝聚改革共识。



工作成效

2016年9月，广东省住建厅厅长王芑对珠海数字城管做出重要批示：总结先进，推动示范，加强宣传，带动全省。同年12月，广东省政府办公厅将珠海市以数字城管为抓手提升城市服务管理水平的做法转发全省。



广东省政协副主席王珣章高度评价说：
“珠海数字城管值得全省其他城市借鉴推广。”



平台运作模式



珠海市数字化城市管理信息系统
ZHUHAISHI SHUZIHUA CHENGSHI GUANLI XINXI XITONG

用户名:

密码:

验证码: 00932

记住密码: 记住登录信息?

单屏 双屏

科学规划，顶层设计。





一、建立健全了市、区月度联席会议制度，市、区两级“大城管”格局全面成形。

珠海数字城管充分发挥城市管理指挥员的作用，以数字城管为抓手，市、区两级都建立健全了城市治理（数字城管）联席会议制度，每月第一周分别召开联席会议，向责任单位通报月度数字城管综合评价结果和城市管理基本情况，分析存在的主要问题，有针对性地提出解决方案，并由数字城管牵头组织开展综合整治，形成常态化机制，成为一种制度性安排，市、区两级“大城管”格局全面成形，结束了城市管理责任单位长期各自为政的局面。



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



二、实行“三三制”的科学运行模式，区级数字城管全部上线。

三个统一：

- “统一巡查、统一受理、统一核实”
- **市一级**指挥中心对数字城管案件实行“统一巡查、统一受理、统一核实”的工作方式

三个分级：

- “分级管理、分级派遣和分级评价”
- **区一级**指挥中心负责辖区案件派遣，并对区级城市管理责任单位和镇（街）进行综合评价。



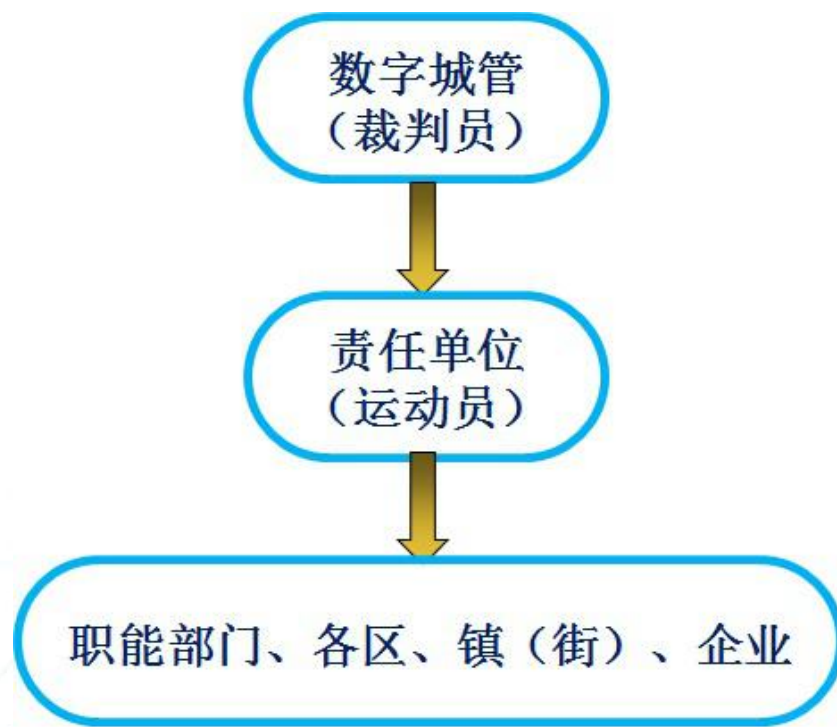
珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



三、分设独立的第三方城管裁判员，做到客观公平公正。

珠海数字城管重组成军后，市数字城管指挥中心由职能部门内设的一个科室升格为具有独立法人资格的部门，成为独立的第三方城管裁判员，与建设、养护、执法等城市管理的运动员彻底分离，革命性地改变了大多数地区城市管理单位既是运动员又是裁判员两位一体的畸形体制。



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



四、完成了最广泛的数字城管业务全覆盖

珠海实现了“**纵向到底横向到边**”的全覆盖目标，确保所有城市管理方面的案件都能找到责任单位，确保所有任务都能派得出。

9个城市管理主要职能部门

覆盖到建设(规划)、国土、环保、市政园林、水务、交通、公路、交警和城管等审批、养护、执法三类9个城市管理主要职能部门

6家城市管理相关央企

覆盖到城建、交通、公交、水务、市场、燃气等6家市属企业和南方电力、有线电视、电信、移动、联通、邮政等6家城市管理相关央企

大城管

8家城市管理相关部门

覆盖到工商、消防、三防、人防、公安、民政、文体旅游等8家城市管理相关部门，且历史性地扩展到了珠海警备区和边检总站

覆盖到全市8个区24个镇

覆盖到全市8个区24个镇（街道）、160个居委会、157个村





五、开展权威刚性的综合评价，力争所有问题基本能解决。

2015年5月，珠海数字城管将综合评价系统与市纪委效能监察联网，对各区（经济功能区）和市级城市管理责任单位开展量化、客观和科学地月度、年度绩效评价，并将结果通过媒体定期向社会公布，科学履行城市管理裁判员的职责。这也是珠海史上首次城市管理综合评价，这样，珠海数字城管通过制度性的安排，综合评价做到了权威、刚性，确保所有问题能及时解决。

自2015年5月以来，城市管理责任单位责任感大大增强，珠海数字城管案件的结案率由**55%**上升至2016年12月的**94.4%**。

2016年5月，各区数字城管也正式与区纪委监察效能监察联网，并对所辖镇（街）和区级城市管理单位开展月度综合评价。

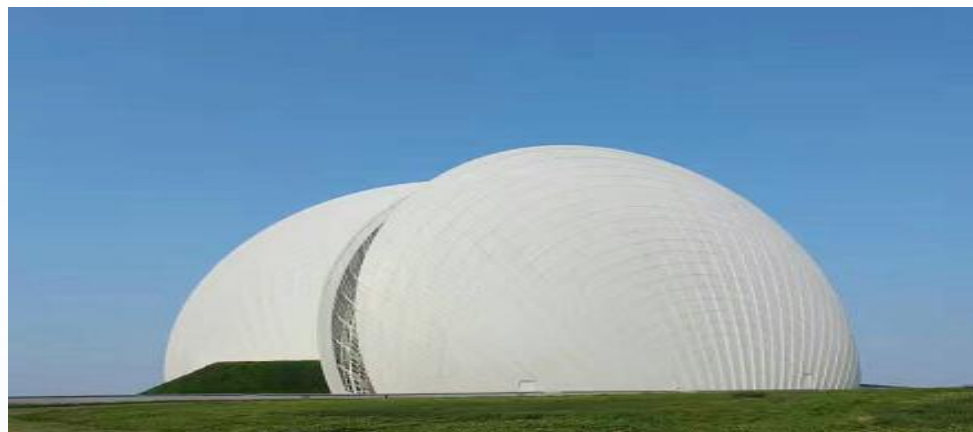


珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



城市治理模式



创新驱动，精准施策



六、首创自查自纠城市治理新模式，对轻微违规行为试行免责处理。

在城市治理的过程中，珠海数字城管对轻微违规行为**试行免责处理**，数字城管巡查员通过积极开展“自查自纠”行动，对轻微违规行为予以劝导教育、预警提示和纠正处理，较好地解决了乱摆卖、乱张贴、乱涂画等反复性强的高发类问题。



数字城管巡查员自查自纠处理乱张贴广告

据统计，2016年，数字城管自查自纠案件共达到**12万宗**。

占同期案件立案数的**46%**。



七、首推污染类问题源头治理，从源头上预防和减少违法违规行为。

珠海数字城管改变了“案件围绕执法转”的一贯做法，将城市管理的关口前移，根据“**谁审批、谁监管**”的原则，要求审批单位加强事后监管，将城市污染类案件派遣至审批责任单位处理，而不是象以往一样将此类问题直接派遣至相关执法部门处理，变末端执法为源头治理，有效解决了老百姓反映最为强烈的城市管理的难点。

2016年，我市污染类问题发案量由2015年的**3344宗**减少至**338宗**，效果明显。






八、完善城市管理应急响应机制，提高了突发事件处置能力。

珠海数字城管优化升级了应急系统平台和地下管线信息管理系统，通过该系统，我们加强了城市基础设施安全风险隐患排查，建立了**分级、分类动态**的管理制度，完善了城市管理应急响应机制，提高了突发事件处置能力。

如台风预警发布一小时之内，该系统即自动切换转入应急状态，巡查员全员上岗全力排查基础设施和人为造成的安全风险隐患，并要求责任单位快速响应，处理时限不得超过**12小时**。

2016年，珠海数字城管平台应急管理案件按时结案率为**85.7%**。





九、打通了“全民城管”的通道，实现“你的城市你作主”。

2014年3月，珠海数字城管打造了“城市管家”系统，变“大家骂城管”为“全民当城管”，把城市的管理权、监督权交还给广大市民，实现“**你的城市你做主，我为市民当管家**”。

市民反映城市管治的任何问题和提出建议，都可以通过下载的终端软件上传到数字城管进行处理，并可查询到问题和建议处理的过程及结果，通过信息化提高广大市民参与城市管治的积极性。

2016年，“城市管家”共举报案件**9316宗**，占全部受理案件的3.9%，按时结案率为**86.2%**。



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



十、推行积分制改革，进一步提高城市管理精细化程度。

珠海数字城管对业界普遍采用计划定量为主的巡查方式进行重大创新，巡查员在巡查、核实和核查工作中，实行因地制宜分类指导，**一案一积分**，每个案件予以相应分值，建立了一种新型绩效评估模式。这种改革告别了被动管理的“懒人”做法，指挥中心不再每天简单地给巡查队员下达额定计划指标，只有不重数量重质量，才能完成当月积分，实现从量变到质变的飞跃，进一步提升城市精细化治理水平。

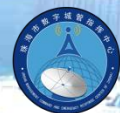
据统计，与2015年同期相比，2016年数字城管平台**案件量下降了31.4%**，市民随机抽查**满意度上升了17%**。



十一、推出了政府类大数据便民服务，实现一站式集中查询和预订。

珠海数字城管拓展了数字城管平台功能，用数据创新，在全国率先推出了政府类掌上便民服务。市民只要在手机关注微信公众服务号，足不出户，手指轻松一点，不仅可查询到“**出行、看病、上学、运动、吃饭、租房、应聘、旅游、订房、娱乐**”等集中涵盖日常衣食住行的基本信息，而且还可实现实时“预订”功能，给市民生活提供了极大的方便。

目前，使用人数已达**10万**之众，信息阅读者达到20%。



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



内部管理模式



唯才是举，激发活力



十二、扫除身份障碍混编混用。

珠海数字城管积极贯彻党的十八大精神，在党政机关中率先打破体制壁垒，扫除身份障碍，不管是事业编、职员编还是合同制员工，都一视同仁、混编混用，不拘一格、唯才是举，合同制员工也可以领导事业编、职员编员工。在指挥中心7个部门**12位**负责人中，就**11位是合同制员工**。



《中国青年报》 2015年12月22日



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI

十三、通过竞争上岗根据能力匹配岗位。



珠海数字城管公开竞争上岗面试现场

优点不说都知道，缺点不改好不了。珠海数字城管在党政机关中率先创新管理干部试用期考核方式，通过竞争上岗提拔的干部，根据能力匹配岗位，在试用期除了常规的业务能力考察外，更创新性地对**其个人素质修养提升**提出要求。试用期间，管理干部需要列出个人工作短板的自查清单，认清个人在开拓创新、组织协调、决策执行等方面的不足，补齐短板，优化进步则通过考核，整改不过关则打回原形。






十四、实行末位淘汰制。

为体现优者上、庸者下，形成干部能上能下的良性循环机制，珠海数字城管在党政机关中率先实行管理岗末位淘汰制，将管理岗人员按职务级别进行分组，按月度考核分数一年内累计二个月（含）为本组末位的，予以降职处理，职务级别降一级。此制度打通了干部**能上能下、能进能出**的管道，是自2016年5月实行至今，已有7人次被降职。





十五、创新了月度量化考核方式。

珠海数字城管在机关中率先创新量化考核方式。从定性向定量，从描述性向数据化。

6个部门6个大队就是12个考评主体，36个机关岗位每月就至少有360项工作目标，128名巡查员每月至少要完成12800分值的城市管理案件。

范围从机关到巡查大队，**管理岗**从决策能力、指挥能力、沟通能力、思想政治工作能力、执行力、按时按要求完成、有无返工、有无积极建言献策等方面考核；**巡查员**从积分考核、队长评价、业务测试、工作任务、案件质量、纪律要求、考勤情况等7个方面。**同时将考核所扣绩效工资奖励给当月考核为优秀的人。**





欢迎您提出宝贵意见

谢谢！



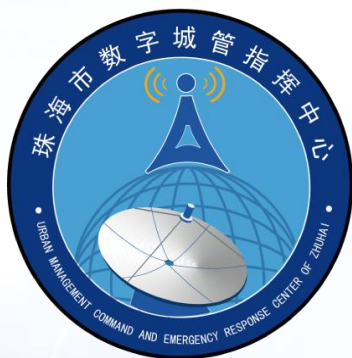
城市管家
微信二维码



数字城管
微信二维码



珠海市数字城管指挥中心
URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI



珠海市数字城管指挥中心

URBAN ADMINISTRATION AND CONTROL CENTRE OF ZHUHAI

