

创下多项全国之最 杭州数字城管何以领跑

■中国城市报记者 邢 灿

浙江省杭州市道路积水,从发现到处置完毕仅需半小时。这一高效处置能力,得益于杭州数字城管的先行建设与持续深耕。

作为全国数字城管试点“先行者”,杭州市早在2006年就上线运行数字城管平台,创下立法保障最早、标准规范最高等多项全国第一。

杭州市综合行政执法局最新数据显示,截至今年9月底,累计发现交办问题3895.37万件,解决3852.52万件,问题及时解决率从运行之初的26.7%提升至目前的98.9%。

“杭州模式”成效显著

什么是数字城管?简单来说,就是运用信息技术,对城市管理中的部件问题和事件问题进行发现、上报、派遣、处置、核查的智能化管理体系。

杭州作为全国首批数字化城市管理试点城市,于2006年3月建成数字城管并上线运行,同年8月通过住房和城乡建设部验收,成为全国首个通过验收的城市级试点平台,被评价为数字城管“杭州模式”。

近日,杭州市综合行政执

法局负责人在杭州市“数字赋能城市管理 建设便捷高效智慧城市”新闻发布会上表示,数字城管的“杭州模式”可用“四个最”来总结,具体而言就是立法保障全国最早、标准规范全国最高、覆盖对象全国最多、协同体系全国最全。

以立法保障为例,杭州市2008年出台全国首部数字化城市管理领域的地方政府规章《杭州市数字化城市管理实施办法》,开创了全国数字城管立法先河,为持续推进数字化城市管理提供法治保障。

就标准规范而言,2006年杭州在国内率先出台《杭州市数字化城市管理部件和事件立案结案规范》地方标准,并被住房和城乡建设部升级为国家标准,现已陆续主编或参编行业标准、地方标准19部,成为全国的标准范本。

从覆盖对象方面看,杭州市持续细化完善数字城管的部件事件分类,从最初的158类拓展至目前的309类,覆盖面积由运行之初的192平方公里拓展至目前的806.65平方公里。

从协同体系方面看,杭州构建“一级监督、两级指挥、属地管理、按责处置”工作体系,形成市、区、街、社四级共计2498家城市管理协同矩阵。

问题及时解决率达98.9%

问题既要发现早,也要处置快,还要解决好。

今年以来,数字城管累计交办处置问题270.34万件,问题及时解决率达到了98.9%,其中发现并处置紧急案卷2788件。

各类问题能快速及时处理,杭州数字城管建立了怎样的保障体系?杭州市城市管理指挥保障中心主任叶浩介绍,为了确保各类问题的快速处置,二十年来,杭州数字城管始终以“第一时间发现问题、第一时间处置问题、第一时间解决问题”为运行目标,紧抓“问题的发现能力”和“问题的处置能力”两个关键点,构建起一套“覆盖广、反应快”的数字城管工作体系。

首先,编制了一套清晰明确的工作规范。涵盖各类问题的认定标准、责任主体和处置要求,确保纳入数字城管日常采集范围的13个大类309个小类问题从发现到处置的全过程标准化。

其次,打造了一支智慧高效的采集队伍。建立起一支专业采集员队伍,365天全年无休开展路面问题巡查,同时,引入无人机、智能车载监控等新设备,创新了10余种算法模型,构建起“智能采集+人工巡查”的巡查体系。

此外,搭建了一张协同高效的处置网络。横向覆盖城管、交通、建委、电力等25个行业,纵向囊括市、区、街、社四级力量,打造了一支共计2498家网格单位的高效处置队伍,确保问题件件有落实。

数字城管如何更精准高效

推进城市智慧化发展,是面向未来构建城市竞争新优势的关键之举,也是推动城市治理体系和治理能力现代化的必然要求。

今年7月举行的中央城市工作会议,部署了城市工作七个方面的重点任务,其中之一就是“着力建设便捷高效的智慧城市”。

随着杭州步入超大城市的行列,桥梁安全、内涝防治、燃气安全等等这些治理的风险也在日益增大,对数字城管的精准响应能力提出更高要求。

如何应对新挑战?杭州市综合行政执法局负责人介绍,接下来,杭州将重点从三方面推进——

一是加快建设城管AI智能体。将围绕城市大脑3.0建设计划,着力开发城管领域AI智能体,实现政策能够在在线智能问答、数据交互查询、进行深度数据分析,以及工作流程智能化升级等功能。力

争到2026年底,城管领域全业务条线的AI智能体能够实现功能覆盖,支撑城市治理、便民服务、管理在线、综合执法等重点场景的智能应用,推动城市管理向更高水平的智慧化迈进。

二是持续推进“机器补人”工程。重点在数字城管问题采集、环卫保洁等场景推广无人机巡检系统、无人智能环卫车和AI视频分析技术,以科技力量来破解人工覆盖有限、效率偏低等方面管理的痛点和难点。力争到2027年,智能采集设备采集数字城管问题的总量占比要达到50%以上;加快探索“有人+无人”的环卫作业新模式,力争到2030年,全市部署不少于100台无人驾驶智慧环卫车。

三是开门问策来破解管理的难题。立足科技创新,数字赋能,积极与业内的科技企业进行深入的沟通合作。

中国城市报记者注意到,今年杭州城管面向全国发出“英雄帖”,公布城管系统第一批共6个揭榜挂帅的问策项目榜单,邀请社会力量共同攻克城市管理的难题,共同参与谋划智慧城市建设。城管AI智能体建设也纳入了第一批揭榜挂帅的项目清单,目前已经包括杭州在内的一共11家企业提出了合作的意向。

江西省吉安市青原区:服务暖“新”治理有“新”

■中国城市报记者 邢 灿

“从‘过客’到‘家人’,现在感觉有一种家的温暖”,外卖骑手张强的话,道出了江西省吉安市青原区新就业群体的心声。

近年来,青原区坚持党建领“新”、服务暖“新”、治理有“新”系列做法,推动新就业群体从“治理对象”转变为“治理伙伴”。

小阵地温暖大群体

“如今,喝水、热饭、充电都能在暖‘新’驿站里解决,还有工作人员为我们提供免费服务,让我们在工作中多了一份保障,感觉舒心多了!”几名在河东街道案山社区暖“新”驿站内休息的外卖小哥说。

青原区大力推动“吉先

锋”暖“新”城市创建,依托街区市场、社区党群服务中心、小区党群服务站等场景,因地制宜建设了14个暖“新”驿站,配齐木质桌椅、微波炉、饮水机、充电器、无线网络等设施,还提供打气筒、医药箱、雨伞雨衣、安全头盔等应急物品,让骑手“累了能歇脚、渴了能喝水、饭凉能加热、急难能求助”。

除了物资供给外,开展“骑手友好社区”建设,青原区还发布《新就业群体服务指南》,打造暖“新”小区23个,在小区门口显眼位置设立楼宇导览图,清晰标注楼栋号、单元号及重点设施位置,大大提高外卖骑手配送效率。

小服务撬动大关爱

“平时送单忙,吃饭经常

凑合,要么就是在等单的时候随便扒拉几口,要么就是错过饭点。现在好了,有这个折扣,不仅能省钱,还能走进店里吃上一口热乎饭,心里挺暖的,感觉自己的工作得到了更多的尊重和认可。”外卖送餐员赵茂盛说道。

青原区积极推进爱“新”餐项目,通过建立“党建引领+商家让利+群体受益”的协同关爱机制,积极动员好客莱等大型连锁餐饮店加入暖“新”食堂,用餐即可享受八折优惠,配套提供免费茶水、手机充电等服务,使更多新业态群体感受到党组织关怀与社会温暖。

常态化开展暖“新”八送活动,青原区发布29项暖“新”服务措施。职能部门和街道社区充分利用志愿服务资源,定期提供测量血

压、应急救护培训、电动车免费检测保养等服务;开展婚恋交友、暑期送清凉、爱心暑托班等公益活动。井冈山大学政法学院法学专业师生和律师事务所专业律师免费开展普法宣传、专业解答、案件评析,确保月月有主题、周周有活动。

通过“骑手议事会”等形式,青原区广泛收集新就业群体的意见诉求,建立“诉求收集—分类派单一跟踪督办—满意回访”全流程闭环管理机制,确保诉求及时响应、有效解决。今年以来,已累计收集并妥善办理停车管理、配送争议等各类诉求33条。

小支点赋能大治理

青原区发挥新就业群体“走街串巷、服务万家、直面

群众”的独特优势,引导其积极参与基层治理。先后聘任兼职网格员25名,引导他们到社区报到,开展独居老人探访、特殊人群帮扶等工作。

“享受到暖心服务,我们也要温暖他人。”谈及自己的工作,外卖小哥胡志华说,他把在配送时了解的治安线索、消防隐患、邻里矛盾等问题,第一时间通过“随手拍”反映到社区。今年以来,新就业群体共上报反馈各类问题隐患26处,成为社区治理的“流动哨兵”。

建立健全积分兑换和志愿者星级晋级制度,通过志愿服务等获得积分,在新就业群体党群服务中心可兑换雨伞、充电宝、钥匙扣等物资,有效激发了新就业群体的积极性和主动性。