

数智赋能聚合力 精准治理惠民生

——山东省烟台市以“一网统管”推动城市治理效能跃升

■于建光 王琳 甄睿

近年来,山东省烟台市深入贯彻党中央、国务院关于推进国家治理体系和治理能力现代化的决策部署,以“集成、统筹、赋能”为导向,建好用好城市运行中心,搭建一体化城市运行综合管理平台,聚焦“高效处置一件事”,破解数据共享难、部门协同难、源头防控难、融合应用难等诸多难题,助力提升城市治理科学化、精细化、智能化水平。烟台市连续4年被评为“中国新型智慧城市百强”城市、连续多年保持全国文明城市荣誉称号;“全域取消基层常态化数据报表”被国家数据局评为全国首批20个“数据要素×”典型案例,是城市治理领域全国唯一入选案例。

顶层设计 一体推进

烟台市从定路径、搭体系、建机制三方面靶向发力,以路径规划明确方向,以体系架构统筹分工,以机制创新保障运转,持续推动城市运行“一网统管”建设向纵深发展。

“一网统管”建设初期,烟台市城市运行中心对国内10多个城市先进经验做法进行深入分析、比较研究,结合工作实际,找准统筹城市运行“一网统管”建设工作定位,以事件和数据二者融合的驱动路径(事件主要包含两大类,一是全市中心重点工作事项,二是企业群众诉求事件,其中,诉求事件主要是12345热

线和基层网格上报事件;数据是政务服务、基层摸排、视频监控等相关数据),即以事件为牵引、数据为驱动,运用现代信息技术,打破部门(单位)间的信息壁垒和职能缝隙,将城市治理从部门分散处置、碎片化治理的条线治理模式转变为一体化协同治理,为烟台市城市运行“一网统管”建设提供了科学的实践指南。

按照“上下贯通、一体联动、高效便捷、权责清晰”的原则,从纵向和横向两个维度,打造全市城运工作体系。纵向上,贯通市、区市、镇街,构建“1(市城运中心)+16(区市城运中心)+153(镇街节点)”架构,统一组织架构、职责职能、工作理念、规范流程。市级重在“统”,负责抓总体、定标准、强赋能;区市重在“联和管”,发挥系统枢纽作用。镇街重在“战”,发挥一线处置平台作用。横向上,联动各职能部门(单位),效能融合、统筹联动,“平时”分兵把守、协同联动,按要求组织开展数据更新、系统对接、工作协调、事件处置等工作;“战时”集中兵力、快速响应,各部门(单位)工作人员按需入驻市城运中心集中办公,开展“扁平化”综合指挥调度。

为统筹推进全市城市运行“一网统管”建设工作,烟台市建立由市政府领导担任召集人的全市推进城市运行管理体系暨“一网统管”建设协调机制,研究推进“一网统管”建设重大事项。在此基础上,城运中心聚焦“定标准、树规

则、强机制”,先后建立“一网统管”明责机制、市政府办公室领导走进“城运大厅”、联系“两代表一委员”、领导干部定期接听热线及市政府领导走进“热线会客厅”、社会监督评议机制等10余项配套机制和规范,加快城市运行“一网统管”机制体系建设,使工作有章可循、有规可依;同时,探索与公安、司法、市监、民政、教育等多领域的“城运+”的互联互通和协同共治机制,进一步凝聚“一网统管”向心合力。

数据融合 智能驱动

遵循“实战、实用、实效”理念,依托“城市大脑”,充分运用大数据、云计算、人工智能、物联网等信息技术,烟台市城运中心搭建了一体化城市运行综合管理平台,为城市运行管理“观全面、管到位、防有效”提供强力支撑。

数据资源全面汇聚是推动城市治理现代化的坚实基础。一方面,烟台市城运中心整合网格、城管、12345热线事件,归集城市运行管理相关数据7000万条,构建起覆盖经济运行、民生保障、文化旅游等十大重点领域,涵盖2000余项基础指标和特色指标的城市数字体征指标体系,通过多维度动态比对分析,直观呈现城市运行态势。另一方面,城运中心接入视频资源23万路,整合重要点位信息3万余个,制作更新专业点位图38类,系统推进公共视频监控资源分类治理,对交通枢纽、

安全生产等23类应用场景的10万余路视频资源规范梳理,为视频智能识别、应急联动指挥等应用筑牢基础。目前,平台已初步实现城市重点运行要素“一屏通览”,可以支持各级各部门单位依托数据基座开展专业化、数智化、场景化的分析应用。

全域综合指挥调度是推动城市治理现代化的有力支撑。烟台市城运中心打破部门壁垒与层级界限,实现与公安、交通运输等72个专业系统的链路通、业务通、数据通,在“1+16+153”城运工作体系基础上,构建起“横向到边、纵向到底”的全域综合指挥调度体系,纵向贯通市县乡三级指挥节点,横向整合全市部门资源,推动城市治理从传统条线分割向全域一体协同转变。例如,2025年养马岛音乐节期间,中心统筹相关部门和区市共30余名业务骨干驻场联合办公,现场响应、联动处置交通拥堵、票务纠纷等诉求219件;动态即时调控接驳车辆,累计发送913班次,安全快速运送歌迷5.45万人次,保障了活动全程的平稳顺畅。

风险分析预警监测是推动城市治理现代化的重要抓手。烟台市城运中心依托海量数据构建多维数据模型,对12345热线事件等多维度数据开展全流程深度关联分析,精准识别治理领域潜在风险,2025年以来累计制发各类数据分析报告110余期、行业专题报告10余期,被市政府领导批示30余次,为领导科学决策、工作改进提升提供了及时可靠的依据。同时,建立涵盖极端诉求、风险行为的敏感词库,自动抓取一人多诉、新发高发、集中爆发等规律性信息,及时形成预警提示与趋势预判,第一时间联动相关单位跟进处置。依托该平台,编发《每日信息》360余期、《预警函》《提醒函》60余期,联动110累计妥善处置紧急事件3000余件,确保矛盾隐患抓早抓小,有效避免问题上行外溢和舆情发酵。

业务引领 场景赋能

智慧应用场景是连接“一网统管”技术平台、业务需求与治理成效的“试验场”,它将统一的数字底座(数据、算力、算法)转化为解决具体治理问

题的工具,是“平台能力”向“治理效能”转化的关键环节。烟台市城运中心践行“小场景撬动大民生”的理念,通过分析研判全域资源数据,精准锁定城市运行难点痛点堵点和群众急难愁盼,梳理形成“高效处置一件事”责任清单,依托“平台能力”按需分批打造一批具体可感、务实管用的应用场景,在实际工作中取得了良好成效。

作为冬季多雪的“雪窝子”城市,降雪引发的交通拥堵、出行不便等问题既是群众投诉热点,也是城市治理的难点。对此,烟台市城运中心针对性打造清雪指挥调度场景,以数智化手段破解了冬季清雪治理难题。一方面,中心通过汇聚12345热线诉求数据,精准锁定清雪重点路段与点位,同步集成气象、城管、交警等多部门系统与上千路视频资源,实现“一张图”可视化管控;另一方面,中心建立分级分类的指挥调度机制,根据雪情预警动态调整响应等级,多级部门联合入驻市城运中心、统一指挥调度,构建“监测—预警—研判—处置—反馈”的工作闭环,形成全域一体化的清雪指挥合力,确保清雪作业响应快速、调度精准、处置高效。

为充分发挥基层网格“探针触角”作用,烟台市城运中心依托12345热线平台搭建“三环”事件上报处置应用场景,重塑诉求上报处置流程,对于跨区域跨层级跨部门、需市级牵头协调处置的事件,基层可以通过小环、中环、大环三环逐级上报,由市城运中心直接按职能转派至相关市直部门解决,改变了以往市级自上而下的单一派单模式,破除了基层沟通协调市直部门的体制障碍。例如,某区某街道某社区网格员在日常走访摸排中发现井盖塌陷、污水外溢问题,经研判该问题归市级市政养护部门统筹管理,网格员将问题依次上报街道、区城运中心,区城运中心上报至市城运中心,市城运中心将问题转派至市级市政养护部门办理。该应用场景自2024年9月正式上线运行以来,各区市上报应由市级牵头解决的多跨事项769件,解决疑难问题506个,为基层减负开辟了一条“绿色通道”。(作者单位系烟台市城市运行中心)



部门入驻烟台市城市运行综合指挥大厅远程调度养马岛音乐节现场。烟台市城市运行中心供图