



信阳迈向智慧时代

数字化城市管理扬帆起航

本报记者 胡瑜珊

“数字城管”刚刚进入信阳人视野的时候,很多人都有疑惑:数字+城管,这到底是一种什么样的管理模式?

据市城市管理综合执法局张立英局长介绍,“数字城管”实际上指的是依靠现代科学技术推动创新的一种城市管理“新机制”。通过将城市以万米网格的形式进行划分,为城市每一个诸如井盖、路灯、垃圾箱等等在内的“城市家具”配上独有的数字“身份证”,准确清晰地界定管理职责;通过建立“第三方”的监督

队伍,对城市管理问题实行“主动介入”,解决以往管理中工作部门既是“裁判员”又是“运动员”的矛盾关系;通过把涉及到城市管理的各职能部门全部以“互联互通”的协同网络进行连接,将监督指挥模式以“信息引导”的方式代替传统的电话、书面命令方式等等,建立起“迅速快捷、责任明确、高效监督”的信息化工作模式。“数字城管”最大的作用,就是利用现代化的信息手段来推动政府职能部门工作方式的根本转变,促进全社会共同参与的“大

城管”格局的真正形成。

自2014年建成运行至今,信阳“数字化城管”经历了由不认识到达成共识,并积累了很多宝贵的综合业务数据的转变。随着不断演进发展,在“智慧城市”大背景下,充分运用“大数据、物联网、云计算”等主流技术,“数字城管”正积极朝着“智慧城管”的方向扬帆起航。

那么,“智慧城市”范畴里的数字化城市管理究竟是一种怎样的管理模式?今天,让我们一起来揭开它神秘的面纱!



信阳市城市数字化管理中心监督指挥大厅

1. 2016年7月25日,7时50分。

万婉青如往常一样走进信阳市城市数字化管理中心监督指挥大厅,换好工装,戴上工卡,进入坐席,开始一天的工作。

“您好,请讲!”

“……”

“您的问题已经记录,我们会通知相关单位进行处理,感谢您对城市管理工作的支持!”

8时05分,万婉青接到了当天的第一个群众热线电话,反映的是平桥区龙江大道信阳万富油脂厂附近私搭乱建问题。

“电话响起2声内,我们必须接听,并在3分钟内完成问题登记和批转。之

后,我们会立即通知附近的信息采集员,由他们去现场确认是否真实准确。经过确认后,我们会将问题派遣给具体的管理单位,由他们派人去处理。”万婉青告诉记者。

如果用人来比喻数字化城市管理系统,那么万婉青工作的监督指挥大厅就是这个系统的“大脑”,一条条光纤就是传导“神经”,“12319”热线、信息采集终端就是“耳朵”和“眼睛”。每天,通过各种渠道采集的城市管理问题,都会通过“神经”网络,汇聚到“大脑”中枢,经过“立案、派遣、反馈、核査、结案、评价”的闭环处理流程后,得到快速、有效的解决。

2.

7月26日,7时30分,王艳拿着“城管通”手机开始了一天的工作:在她负责的火车站区域附近的“8号网格”内,每条道路、每块绿地、每个窨井、每个垃圾箱……她都会仔细查看,一旦发现问题,她就会拿起“城管通”拍照,将现场照片、视频或是声音及时传送到监督指挥大厅。

“我们就是城市的‘侦察兵’,这个网格就是我们的‘阵地’。”王艳笑着告诉记者,“我每天

都要在网格内巡查4遍,主要工作就是查找问题。公司会对我们的工作进行考核,如果有的问题被群众发现了,而我们没发现,绩效就会受到影响,所以一点也不能马虎。工作是很辛苦,但是也很开心,毕竟是给大家做好事嘛!”正值盛夏高温天气,见到王艳的时候,她“全副武装”地穿着长裤、戴着袖套和遮阳帽,汗水早已打湿了衣衫,但脸上的笑容却那么真实。

“传统城市管理发现问题的方式,主要依

3.

7月28日,9时12分。市供水公司热线班长马玲的“处置通”手机收到了市数字城市化管理中心派出的一个“单子”——光明路平桥区消防大队东北5米处一个消防井盖发生移位。

9时13分,马玲把这个“单子”的文字、图像、GPS坐标转发到公司的微信群中,并立即通知工程调度人员。看到信息后,调度人员当即联系附近的工程人员前往处理。9时25分,工程人员在微信群中回复:“已经处理完毕。”一个城市管理问题,从接单到办结,耗时

不到一刻钟,这是传统的城市管理手段根本无法比拟的。

“这个月截止到现在,我们共接到40多个‘单子’,目前已经全部按照要求,在规定时间内办结。我们把‘处置通’接单办结率与部门绩效考核挂钩,每周二的生产例会,各部门负责人都要逐一汇报自己责任范围内案件的办结情况。”该公司信息部副部长告诉记者。

“只有责任明确,数字化城市管理系统运行起来才会丝丝入扣。”李彬说,“数字化城市

管理平台一头连着城市内的细小网格,另一头则连着40多个涉及城市管理的部门和辖区,形成了一个多单位共同参与的‘大城管’网络。通过前期数据普查和确权确责,我们将各项问题的管理责任与相关部门一一对应,‘谁的孩子谁领走’,将权属进一步清晰,责任进一步明确,有效避免了‘职能交叉、权责不清、推诿扯皮’等传统管理弊端。”

而早在“数字化城管”建设之初,乔新江书记就提出数字城管必须建立“高位监督”的管理模式,要用强有力的监督手段促进问题

责任部门限时完成处置,努力做到在群众打投诉电话之前,就把问题主动解决掉。”

目前,我市共有78名像王艳一样的数字城管信息采集员。他们既不属于政府监督部门,也不属于执行部门,而是政府购买“第三方”监督服务。他们的出现,一方面可以真实地了解这座城市的动态情况;另一方面可以有效避免“多一事不如少一事”的情政思想,促进问题的快速解决。



“12319”热线客服受理城市管理问题

4.

7月29日,周五,18时10分。数管系统开始转入值班模式,忙碌了一周的人们,满心期待着难得的周末假期。而此时,数管中心的小会议室里,例行的数据分析检讨会却刚刚开始。

“系统本周上报问题3175件,派遣3084件,系统各应用服务器工作正常,CPU使用率约7%,物理内存40%左右,各盘存储空间足够,能够满足系统日常使用,未出现卡顿、宕机等异常情况……”

“Oracle数据库表空间使用率不到90%,磁盘存储空间足够,日志未发现有异常。日常用户连接数167左右,并发数48,未超过系统设置最大连接数,数据库服务正常……”

“四一路、中山路周边楼宇较多,对GPS信号造成影响,上周发现多起案件上报过程中GPS获取位置异常,建议不仅通过GPS卫星,还应通过基站进行定位……”

“不能通过基站定位,如果基站定位就需要连接外网,会影响系统,特别是数据安全,法律

规定也不允许。我认为个别位置获取不到的情况下,完全可通过手动来补充位置信息……”

几个年轻人在会议室里争得面红耳赤。像这样的争论,几乎每个星期都要上演。不断地找出问题、分析问题、解决问题,数字化工作正是在这样在信阳生根发芽,并逐步完善壮大。伴随着我市数字城管建设进程,一支专业的信息化队伍“从无到有、从小到大”,通过运行磨合,日益成长为我市智慧化城市建设的中坚力量。

“这是一支年轻的、充满了朝气的队伍,也是一支有美好愿景的队伍。在前期缺少专业人才、本地无经验可借鉴的情况下,通过‘在干中学、在学中干’,我市数字化城市管理建设实现了‘零’的突破,并顺利运行。今后,我们会不断加大人才引入力度,强化宗旨意识和专业技术培训,努力打造一支‘想干事、能干事、干成事’的专业化队伍,为我市智慧城市建设提供专业人才储备。”市城管局副局长杨传海这样告诉记者。



信息采集员在负责的网格内查找城市管理问题

5.

出行前,可通过公共视频获知前方交通状况,消除交通拥堵的“城市病”;出门再也不用带上停车卡、小区门禁卡等诸多卡片,一张市民卡就能刷遍全城;拿出手机,就可以查询到附近的公交站点、公共自行车网点、公厕的位置……在城市管理转型升级,城市管理者倾力提升城市精细化、规范化、智慧化水平的背景里,信阳关于“智慧城市”的梦想,正一点一滴地积累和成长,上述这些美丽的愿景,在不远的将来有望一一实现。

2015年12月,中央召开城市工作会议,提

出要加强城市管理数字化平台建设和功能整合,建设综合性城市管理数据库,发展民生服务智慧应用,推动智慧城市建设。随后,河南省委召开城市工作会议,更是明确要求,2017年全省各市县全部建成数字化城管系统,并逐步向智慧城管升级。

“‘智慧城市’的建设,依托的是数据的积累和资源的共享,在几年的数字化城市管理系统建设运行中,信阳已经完成了对全市城市基础设施数据的普查和编码工作,为构建城市管理综合数据库奠定了坚实基础。”

“智慧城市”专家、郑州大学教授张震这样告诉记者,“下一步应该充分应用物联网、云计算等现代信息技术,有机整合‘感知、分析、服务、指挥、监察’等功能,持续向更加注重以人为本的精细化、智慧化城市管理升级。”

据悉,目前,我市已经实现了一期数字化城市管理系统的有效运行,二期项目将进一步扩展系统的覆盖范围,更多的智慧化应用建设项目也将陆续启动运行。各县的平台建设中,新县、商城已经提出了“智慧城市”的

建设思路,罗山、淮滨等县目前正在着手数字化城市管理系统建设方案的编制。随着各项工作的稳步推进,数字化城市管理新模式将逐步在信阳大地形成全面覆盖。而随着更多的“数字化、智慧化”的应用平台建成,将会让城市运行更科学、城市管理更高效,城市生活更美好,一个新的城市“智慧时代”即将开启。

我们期待——
2016,我们的“智慧城市”,更高效、更集约,乘风破浪,扬帆起航。



热情洋溢的信息采集员队伍

