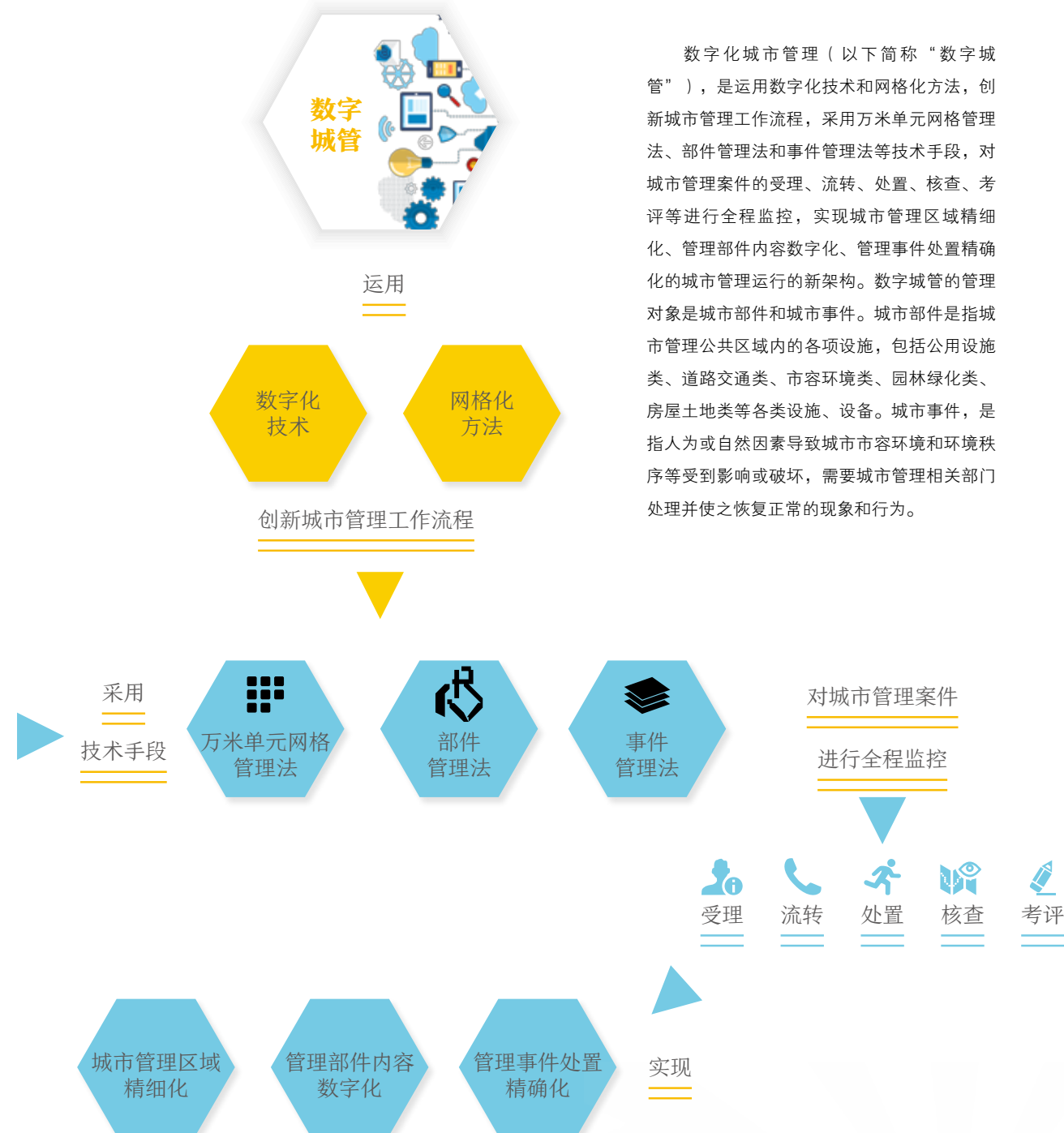


智慧治理，化繁以简

——南宁数字化城市管理实践探索

文字统筹/刘文杰（本刊记者）
资料提供/南宁市城市管理监督评价中心

ZHIHUI ZHILI
HUAFAFAN YIJIAN



数字化城市管理（以下简称“数字城管”），是运用数字化技术和网格化方法，创新城市管理工作流程，采用万米单元网格管理法、部件管理法和事件管理法等技术手段，对城市管理案件的受理、流转、处置、核查、考评等进行全程监控，实现城市管理区域精细化、管理部件内容数字化、管理事件处置精确化的城市管理运行的新架构。数字城管的管理对象是城市部件和城市事件。城市部件是指城市管理公共区域内的各项设施，包括公用设施类、道路交通类、市容环境类、园林绿化类、房屋土地等各类设施、设备。城市事件，是指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序等受到影响或破坏，需要城市管理相关部门处理并使之恢复正常的现象和行为。

2006年3月，南宁市被列为全国第二批实施数字城管工作试点城市；2007年3月，南宁市正式启动数字城管系统建设，2007年9月，系统建成投入运行，并于2008年5月通过住房城乡建设部专家组验收；2017年12月，南宁市数字城管系统完成智慧化升级改造，构建了全新的数字城管监督指挥体系并投入运行。

数字城管系统是南宁市加快推进城市治理体制改革、整合城市管理资源、不断优化首府城市发展新环境的一项重大举措。借助数字城管系统，南宁市城市管理工作由“被动”变“主动”，极大地提高了城市治理水平。



_南宁市城市管理监督评价中心（邱勇哲/摄）

一、南宁市“数字城管”建设概况

（一）管理模式

南宁数字城管系统在市一级设立监督评价中心和指挥中心（两个中心合署办公），在城区（开发区）设立二级指挥中心（共8个二级指挥中心），形成了“高位监督”“监管分离”“科学评价”“协同指挥”的城市治理长效机制。

组建三个队伍：市、城区、街道（乡镇）三级数字城管人员队伍；市、区两级座席员队伍；南宁市城市管理监督评价中心统一组建的监督员队伍。



（二）覆盖区域

目前，南宁数字城管系统覆盖了约325平方千米的建成区范围，包括104个农贸市场、1466个居住小区、1246个建筑工地，51个城中村、70个公园广场等区域；覆盖区域被划分为6007个万米单元网格和99个监督员巡查工作网格。

（三）工作环节

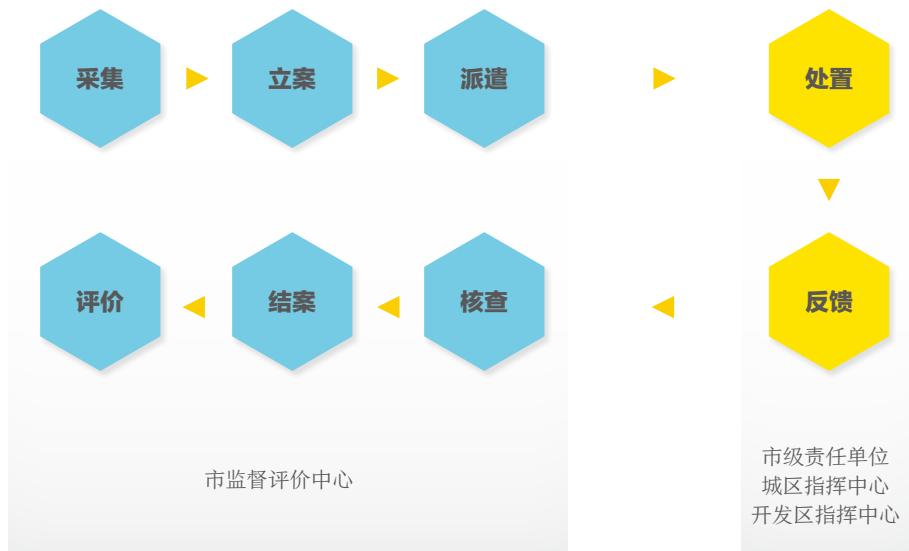
南宁数字城管工作流程包括采集、立案、派遣、案件处置、反馈、核查、结案、考核评价等8个环节。

（四）案件分类

南宁数字城管案件分部件、事件两类。部件细分为7大类、1个扩展类，共110个小类，全市城市部件达96万多个；事件细分为7个大类，94个小类。



_南宁市数字城管工作网格图



二、南宁市“数字城管”运行成效

借助数字城管系统，南宁市城市管理工作初步形成了“第一时间发现、第一时间处置、第一时间解决”的常态化长效管理机制，在工作中突出完善一个智慧监督信息化平台、建立三套考评体系、打造两个便民服务通道。

从正式运行至2017年12月，南宁数字城管立案440.88万件，为南宁市荣获“全国文明城市”四连冠、“联合国人居奖”“中华宝钢环境奖”“国家卫生城市”等做出积极贡献，成为南宁市深入实施“城乡清洁工程”、推进“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”、展示城市治理创新成果的重要窗口之一。

(一) 推进数字城管系统建设拓展升级

构建数字城管综合信息平台：构建“资源整合、信息共享，统一监督、两级指挥，应采尽采、全面覆盖”的智慧化监督指挥考评综合管理信息平台，接入全市50多个责任单位、6个城区、2个开发区。

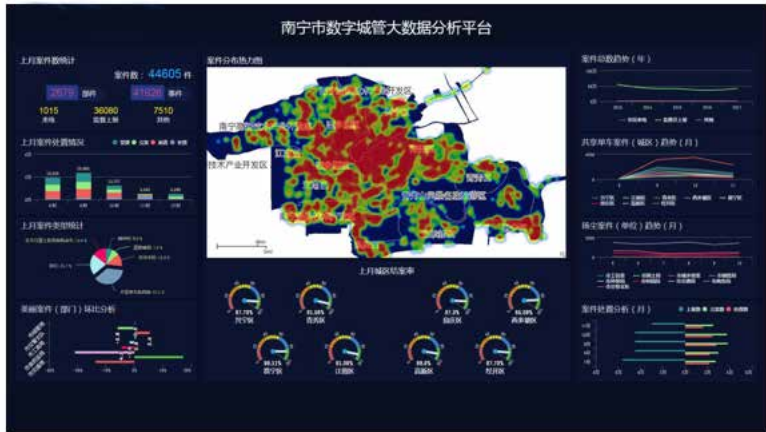
推进“互联网+城管”管理服务：建设和完善“12319”热线、“12319”微信公众号、便民通APP、扬尘污染有奖举报、门户网站等平台及路灯杆编码定位系统，提高市民参与城市管理监督的便捷度。

建成数字城管处置通系统：覆盖南宁市50多个责任单位，进一步完善南宁市各委办局“横向联动、协同配合”的工作体系，减少协同处理城管案件的时间。

共享单车管理纳入数字城管监督范围：于2017年9月正式运行，截至2017年12月，数字城管系统共受理共享单车无序停放、车辆损坏等案件3.62万起。



_视频监控取证，利用视频截图、截取视频录像片段为案件提供证据支持



_南宁市数字城管大数据分析平台

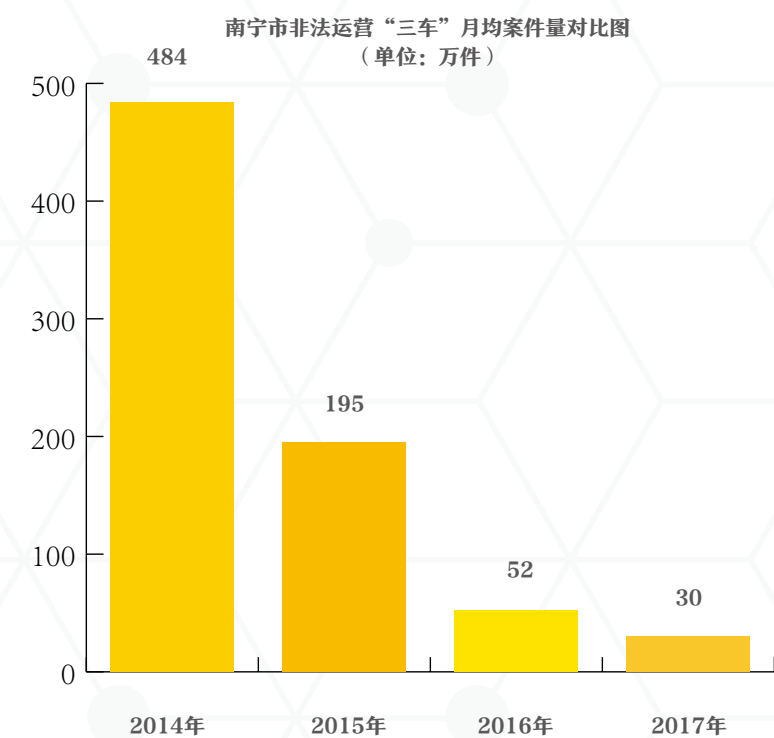
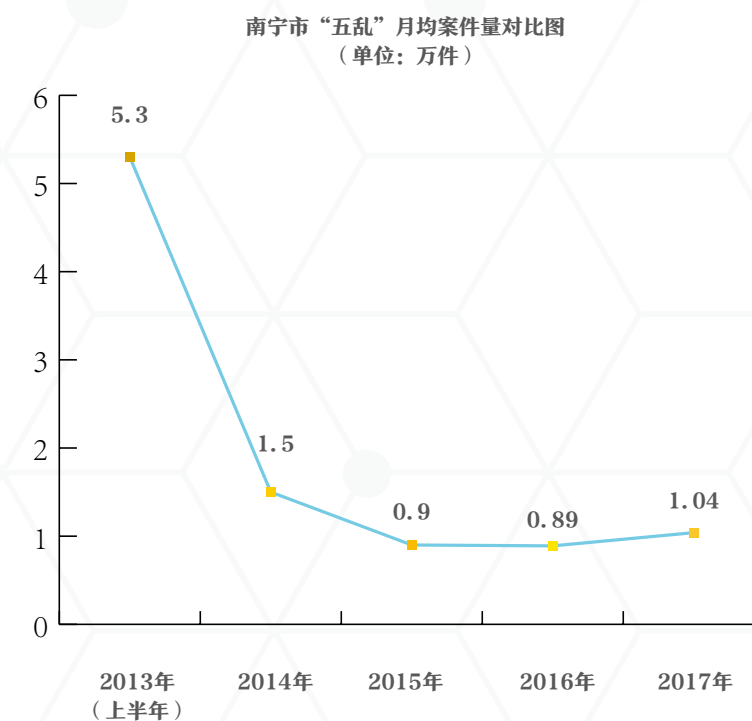
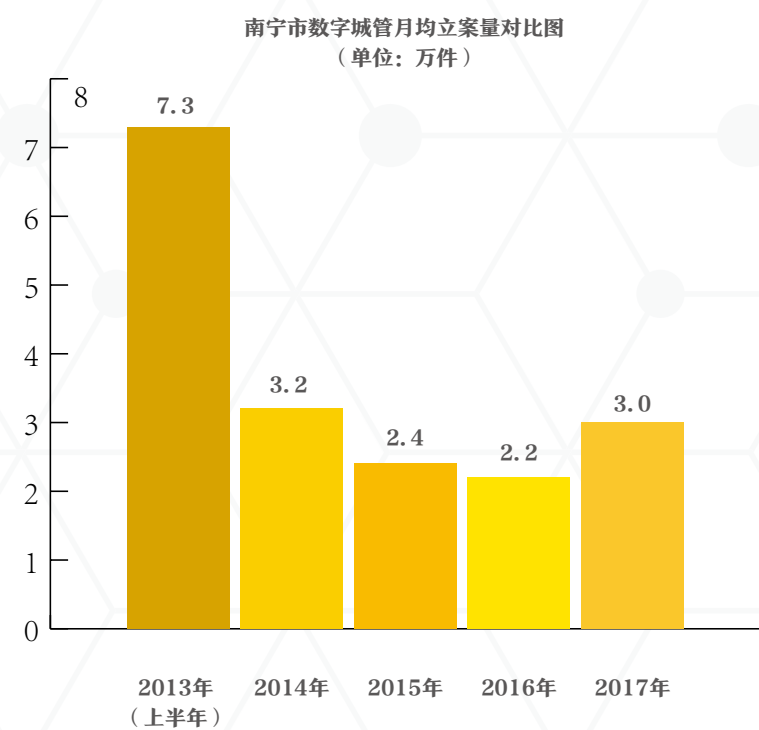
开通视频立案管理服务功能：利用已接入系统的“平安南宁”、扬尘污染治理监控、交通视频监控等视频监控资源，开通视频立案管理服务功能，制定视频采集案件处置流程及结案标准，数字城管座席员利用该项功能实现对重要场所和路段进行实时视频监控，有效拓展数字城管监督覆盖范围。

大数据统计决策分析：系统可根据业务需求自定义自动统计分析和展现成果数据，以图表方式展现数据分析结果，从而辅助决策分析。

（二）创新城市治理考评机制

构建多维的城市治理专项考评体系即数字城管考评体系、“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”专项考评体系、扬尘污染治理考评体系。其中，“大行动”考评体系根据不同的考评对象，建立4套不同的考评模型，分别为城区（开发区）考评、市直重点责任部门考评、市属平台公司考评、城区责任网格考评。

进行数据分析及考评案件申诉处理，确保考评公平、科学：2013年9月至2017年12月，市城市管理监督评价中心共受理“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”专项考评数据212.18万件，审核申诉数据43.52万件；2016年8月至2017年12月，受理扬尘污染专项治理考评数据7.31万条，审核申诉数据1.65万条。



创新考评方法，以“网格系数”为基础，计算考评“暗访得分”，破解城区、开发区“考评差异化”难题；引入变化率和贡献率，利用正态分布函数计算考评得分，破解市直部门“考评差异化”难题；引入单位面积最大案件密度变化率，破解平台公司“考评差异化”难题。

借助考评杠杆作用，数字城管案件立案量由2013年上半年的月均7.3万件，大幅下降至2017年1月至12月的月均3万件，降幅达59%。

城市“五乱”问题（广告乱贴、摊点乱摆、车辆乱停、垃圾乱扔、工地乱象）大幅下降，2017年1月至12月月均案件量比2013年上半年月均案件量下降80.38%。

非法运营“三车”（残疾车、两轮摩托车、人力三轮车）得到有效遏制，非法运营“三车”2017年月均案件量比2014年月均案件量下降93.8%。



创新考评方法，以“网格系数”为基础，计算考评“暗访得分”，破解城区、开发区“考评差异化”难题；引入变化率和贡献率，利用正态分布函数计算考评得分，破解市直部门“考评差异化”难题；引入单位面积最大案件密度变化率，破解平台公司“考评差异化”难题。

针对不同考评对象之间的差异化问题，南宁市城市管理监督评价中心创新引入“网格系数”概念破解城区、开发区的区域差异化等手段，使考评工作更科学和公平。破解差异化的举措，在城市管理考核评价领域为全国首创（邱勇哲/摄）



“12319”热线座席员细心接听市民来电（邱勇哲/摄）

（三）打造市民参与城市管理互动平台

完善“12319”城市管理监督服务热线平台：推进与市应急联动系统的“110、119、120、122”应急电话及“12345”市长服务热线的有机融合，日最高受理群众来电400人次。2007年9月至2017年12月，热线共受理群众来电47.7万个，成为市民广泛参与监督城市管理的便民服务平台。2010年及2011年，中国质量万里行促进会南宁市为民服务热线电话进行暗访，热线连续两次获得了A类（“优异”）评价。



市民如何参与 “数字城管”工作？

1

12319 城市管理监督热线

拨打南宁市城市管理监督热线“12319”，将城市管理问题向市城市管理监督评价中心反映，由该中心进行受理、立案和派遣。



2

“南宁12319” 微信公众号

通过“南宁12319”微信公众号投诉反映城市管理问题。



建成路灯杆编码定位系统：2012年7月25日，第一期南宁市数字城管路灯杆编码标识及服务项目建成；2016年，首次将南湖公园作为市管开放式公园和广场试点纳入编码范围。截至2017年10月，全市共建成并投入使用路灯杆编码标识牌4.6万余个，覆盖6个城区、2个开发区的927条道路以及13个公园、5个广场，市民扫码灯杆二维码即可获得定位信息。路灯杆编码标识的设定，不仅应用于城市管理方面，还可以应用于“110、119、120”等应急救援事业。



先后建成开通“12319”微博、微信公众平台，2017年1月至12月，受理群众投诉3284件。2016年8月至2017年12月，通过微信平台受理的扬尘治理有奖举报案件839件，有效立案638件。

南宁市的数字城管建设，有力推进了城市管理长效监督管理机制建立与完善，为“美丽南宁·整洁畅通有序大行动”持续深入开展提供重要技术支撑。下一阶段，南宁市的数字城管建设将围绕南宁市城市工作会议提出的总体建设思路，继续探索完善数字城管建设运行机制，不断完善城市管理考评体系建设，强化城市管理问题采集力度，努力拓宽市民参与城市治理渠道，提高城市管理服务便捷性，为南宁市加快建设“四个城市”，勇当广西营造“三大生态”、实现“两个建成”的排头兵做出新的贡献。🏠

3

“南宁数字城管12319” 新浪官方微博

通过“南宁数字城管12319”新浪官方微博投诉反映城市管理问题。



4

“便民通” 手机端



登录市城市管理监督评价中心门户网站，可在“下载专区—市民下载”中下载便民通（安卓版）手机安装包，通过“便民通”手机端投诉反映城市管理问题；或通过网站相关互动栏目投诉反映。