

# 聚焦 提效年

开栏语

胶州湾畔,随着城市框架的拉开,市北在这片连绵的海岸线上熠熠生辉。作为青岛的主城核心区、老城区,百年的历史文脉为城区的发展增添了积淀。然而,伴随着发展步伐的加快,空间资源的硬约束日益趋紧,城市治理水平与人民群众的要求和期待之间还有不小差距。如何提升城市治理水平,让生活在这方城区的居民感受到温度和厚度?如何改善营商环境,加快城区产业结构升级?这成为摆在市北区面前最紧迫的课题。2018年是聚焦提效年,市北区以不破不立的勇气,敢开改革先风,进行了一系列有魄力的改革,提升城市生长力。本期,先让我们来看看市北区探索出的城市治理新路径。

# 19部门合力,一个窗口服务

## 市北区打造城市治理新定义,通过唤起民众自管意识提升城市生长力

□文/半岛记者 曹现梅 通讯员 姜盛涛 图/半岛记者 郑钦泽

19部门联合办公成合力,一个窗口对外服务;137个社区网格全覆盖,日均上报案件约3000件;6700个公共视频探头升级整合,全面摸清全区经济社会各类资源“家底”……在探索出的这条城市治理新路径上,市北区城市综合治理指挥中心成为这方“试验田”。在经过三年的运作之后,一系列可喜的数据验证了这次城市治理模式探索得卓有成效。城市治理的主体不是“我”,而是“我们”。为了实现“共建共治共享”,市北区畅通公开渠道,也唤起了居民的自管意识。

### 19部门一个窗口服务

走进市北区城市治理指挥中心的指挥大厅,来自市北区民政、人社、卫计等19个部门的工作人员集中在综合调度大厅联合办公。而指挥大厅正对面的超大屏幕上,正在动态显示着市北区的事件综合情况和事件处置情况,以及网格员上报的各类信息。这个超大屏幕实际上是利用区电子政务办公室在信息化建设方面的技术优势和资源优势,集中建设了由云平台体系、数据体系、业务应用体系所组成的城市治理网格化系统平台。

据悉,市北区将区城市治理中心、电政办、应急办等9个工作机构整合进委员会统一管理,同时对与城市治理密切相关的公安110指挥中心、综治办、城

管局、综合执法局、市场监管局、食药监局等10个单位,实行在推进委指导下联合值班、问题联办,构建起职能多元的城市治理体系,成为全区城市治理的“指挥中枢”,形成了真正智能化的指挥中心和决策参考体系。

在19部门行成合力的同时,一个窗口对外“办事”。“我们把城管、安监、环保、司法等十多个部门各自设立的14个政务热线平台,6个网络平台,统筹整合为1个综合业务平台,做到发现问题、请求帮助、提出建议的唯一平台,做到对外一个声音、一个口径受理服务。”工作人员介绍说,这样在提高工作效率的同时,进一步方便居民办事。

### 捧回“国字号”荣誉

大屏幕上一扫,市北区17万个古力井盖的类别、形状、大小、管理单位一目了然;点触任意楼院,其所属街道、社区、建成时间、占地面积、居民数量等信息一一呈现;走过人脸识别电子眼,你的年龄、性别、身高等信息便地出现在大屏幕上……在市北区城市综合治理指挥中心,城市生长力体验馆里炫酷的科技体验引人点赞。

为了整合全区人口、企业、建筑物、危险源、城市部件、监控摄像头等各类信息,市北区借助移动GIS、三维地理信息、大数据、云计算等信息化技术手段,建成4套基础数据库,9个专题数据库,包含地理信息、人口、法人、建筑、危险源等19类数据信息,基本完成全区6700

个公共视频探头的升级整合(2018年将整合12000个视频监控资源),全面摸清经济社会各类资源“家底”。网格化系统与公安、人社、民政、卫计、残联、市场监管等20余个部门近40个业务系统顺利对接,实现数据共享互通。

城市治理的快速响应离不开大数据的支撑,而大数据又为城市治理提供了精准的方向。2015年,市北区入围第三批“全国社区治理和服务创新实验区”。2018年是结项验收年。就在不久前,民政部试验区结项验收组对市北区试验区建设工作进行了实地验收。至此,市北区圆满完成了“全国社区治理和服务创新实验区”各项工作任务。



在市北区城市治理指挥中心指挥大厅,大屏幕可实时显示城区的动态信息。



参观城市生长力体验馆。



市民前来参观。

### 小问题3小时内解决

25处、12500余平方米的搭建房,在违法存在6年后,终于被彻底清除。整个拆除过程耗时两天,却牵涉近十个部门。而在这处违法建拆除的进程中,市北区城市治理指挥中心起到了主要的推动作用。

137个社区网格、912个单元网格,为了更精准的城市治理,市北区率先建立了网格化治理体系。通过科学划分网格,对网格内“人、地、事、物、组织”实施全覆盖管理,在力量配备上,市北区采用“1+1+N”模式组建专职、

专业、兼职网格员队伍,广泛发动社区党员、楼组长、文明引导员、物业管理员、公用事业收费员等社会力量参与城市治理,充实兼职网格员队伍。

目前,网格化平台日均上报案件约3000件,每周处置约20000件。据工作人员介绍,按照规定,居民反映的常规问题需要在5个工作日内解决,有了强大数据平台和完备的工作机制后,城市综合治理指挥中心可以将时间缩短到3个工作日以内,一些小问题甚至3小时以内就能解决。

### 实现“共建共治共享”

每天8点,70岁的王文准时从家里出发,沿着哈尔滨路的既定路线开始巡视。他是海伦路街道的一名兼职网格员。“井盖缺失、污水冒溢、车辆占道,这些都在我的‘监督’范围内。”遇到这些问题,王文都会用手机拍照,然后上传到网格化系统。碰上诸如张贴小广告的简单问题,王文习惯自己动手解决。早上一遍,下午照例再巡查一遍。“这里就是我生活的家,自己给家里干活,就得尽责。”王文只是整个城

区网格员的一个缩影。更多像他一样的网格员每天都奔走在大街小巷,发现问题,也解决问题。

城市治理的主体不是“我”,而是“我们”。为了实现“共建共治共享”,市北区推行城市治理网格化,开设“市北城市治理”微信公众号、在市北APP、政务热线、政府邮箱等渠道,接受群众举报。根据数据平台的监控信息显示,关于市北区城市治理的七成以上问题都是居民主动发现上报的。



数据观测中心。