

# 探索“互联网+”智慧城市管理新模式

安徽省亳州市谯城区加强科学管理,坚持依法行政,全面提升城市管理水平,走出一条城市管理新路

□ 吕思思

“监市践于衡,理市治序。”

城市管理千古之事。伴随经济的不断发展,城市规模的扩大,人口流动的频繁等各种因素,现代城市管理产生了一个新的顽疾“城市病”:人口膨胀、交通拥挤、空气污染、秩序杂乱……

近年来,“城市病”从一线城市蔓延到二三线城市,对城市管理的要求越来越高,难度也越来越大。新时代、新要求,如何有效治愈城市之“疾”?安徽省亳州市谯城区城管开出

趁早、晚期间管理力量薄弱、人流量集中的有利时机,流动设摊,使用三轮车、手拉车违规经营,形成早、夜市,造成道路交通堵塞、行人通行不便,严重影响市容环境。

店外经营情况时有发生。部分沿街门面经营者认为自家店铺门口理所当然可以占用,为了吸引顾客,占用店外公共场地摆放商品,扩大经营面积。还有部分店面面积够用,但为了经营方便,相互攀比也会店外经营。

沿街商铺店招广告杂乱无序。由于缺乏统一监管,部分商户随意、

开展非法营运三轮车治理,市、区联合投入2000多万元,采取评估收购方式,通过“精准摸排、严格程序,兑现政策、全面推进”措施,取缔非法营运三轮车车辆2400多辆,改善了城市交通状况,缓解了交通拥堵问题,规范了城区客运秩序,提升了城市形象。

开展户外广告设施专项整治,按照“统一部署、整体推进、清理到位、完善机制、规范管理”的思路,通过认真排查,完善信息,制定“一处一策”拆除措施,依法整治177平方公里城市规划区内各类高炮、墙体、跨街、立柱等户外广告设施16,000余处,进一步美化了城市形象,增强了城市品位,提升了城市颜值。

开展中心城区电话亭报刊亭整治,针对中心城区电话亭报刊亭变身占道“售货亭”问题,逐亭建立“区域城管执法局+谯城公安分局+区市场监管局+社区”干部包保模式,采取“精细摸排、宣传发动,主动服务、化解诉求,一亭一价、评估补偿”措施,有序、稳妥取缔中心城区240座占道设置的电话亭报刊亭。

## 靓丽城市:五大专项行动狠抓细节管理

对于谯城区城管执法局来说,如何加强科学管理,坚持依法行政,全面提升城市管理水平,是一项长期的任务。为此,谯城区城管执法局主动思考,定下“智慧城管”总目标,开展城市管理“五大专项行动”,全面提升城市“颜值”。

开展市容环境整治提升行动。针对城区19条主干道,以市容秩序为重点,以打造9条城市精品线路为着力点,聚焦占道经营、店外经营、店外作业、店外堆放、占道“僵尸车”等违规行为,全员出动、全力整治,全面提升,持续营造良好的市容环境秩序。

开展大气污染防治提升行动。突出抓好施工工地扬尘、渣土运输车辆道路遗撒、露天烧烤、焚烧垃圾、露天散煤销售、露天砂石经营运输等问题,主动作为、严格监管、坚决落实大气污染防治措施责任,助力改善城区空气质量。在道路清扫保洁方面,全面开展“水洗亳州”专项行动,开启环卫洗扫车、雾炮车、洒水车及保洁拾综合运作的一体化环卫工作模式。

开展落实“门前三包”攻坚行动。坚持人民城市人民管的理念,聚焦商户门前环境卫生脏乱、出店经

营、乱摆乱放、乱贴乱画,私搭乱建、非机动车乱停乱放等问题,以五星级文明经营户评选活动为推动,强化商户主体责任、调动商户落实积极性,推进“全民共建”,提升城市管理精细化水平。

开展城市景观秩序靓丽行动。聚焦非法小广告、牛皮癣、违规牌匾、户外广告、墙体立面等城市天际线专项整治等为重点,统一协调户外广告、商户流动字幕屏、城市公共基础设施等公益宣传行为,塑造城市靓丽景观。

开展城市治理创新行动。深入推进城管执法队伍“强基础、转作风、树形象”整治活动开展,深化“城管+”共治模式,打通城市治理的“最后一公里”,营造社会各方共商城市治理之策、共治城市环境之病、共享城市宜居之美的全民城管氛围。

## 暖心城市:“保姆式执法”换来两个温暖瞬间

2017年11月7日,在一阵噼里啪啦的鞭炮声中,市区古泉东路六家临街经营商户,将印有“心系群众、亲民一家”的锦旗送到谯城区城管执法局直隸分局一大队队员手中。

据队伍中的马大姐介绍,她在古泉东路经营一间手机维修店,上个月,因为一阵大风,把临街的店家和邻居几家店铺的门头招牌刮坏了,很是难看,被这里的城管队员发现后,要求进行整改,她因为当时在医院照顾患病的父亲,不在家,而且周围几个邻居的意见也不一致,让城管很是为难。

马大姐激动地说:“让我们没有想到的是,刘队长他们竟然自己找来广告制作公司,根据我们几家的店面情况,给我们设计了一套整体门头改造图样,还一趟趟到店里来或者打电话问我们是否满意,没让我们花1分钱,竟然还给我们安装好,而且比以前的还要牢固、好看!”

同年11月26日中午,一名在新华北路经营的面馆老板,把一封信递到正在该路段巡查的城管执法局手中,说了一句:“太谢谢你们了,有时间去我店里我请你们吃面!”没等执法人员弄明白怎么回事就匆匆走了。

让执法人员倍感温暖的是,这是一封因执法人员保姆式执法,用真心感动商户的一封信。

这事得从两个月前开展大气污

染防治工作说起。此前,该餐馆灶台一直使用有污染的煤炭燃料,在全市强力开展大气污染治理,推进煤改气、电等清洁能源的大趋势下,虽经执法人员多次做工作,要求整改,但该餐馆老板很是固执,一直是口头应付,执法人员检查时用燃气,执法人员一走后仍用煤。面对如此固执的店主,虽经队员三番五次的做工作讲政策,就是没有整改。无奈之下,队员向其下达了限期整改通知书,计划依法强制要求整改。

负责该路段的队长刘璐了解事情的前因后果后,认为不能一拆了事,更不能因为工作伤了老百姓的心。他亲自接下这家餐馆整改的任务,多次到店里去沟通、做工作,曾一段时间里,他几乎把所有的加班吃饭都安排在这家面馆,主动“蹭”机会去找店主谈,白天讲道理,晚上拉家常,从国家政策到孩子上学,连续谈了两天,第三天早上店主决定开始使用新型燃气节能灶了。

## 智慧城市:“互联网+”解密谯城管理新经验

通过长时间的摸索,谯城区城管执法局总结出城市管理“四大模式”,尤其是“互联网+”新理念、新技术与城市管理工作的深度融合,为城市管理总结了新经验。

探索“水洗亳州”模式。2018年年初,以积极推进城区“大气污染治理”工作为契机,谯城区城管执法局进一步加大环卫清扫保洁工作力度,形成了以主路面卫生保洁工作为工作重点,科学调度环卫洒水车、洗扫车、雾炮抑尘车、保洁队伍坚持日常14小时工作制(即8:00-22:00)。根据季节变化,除冬季特殊天气落实“零度以下温度不洒水”外,坚持城市主干道一天4次洗扫、6次洒水,其中环卫外包公司实施2次洗扫、3次洒水,环卫部门保留的应急洒水车、洗扫车每天落实全路段2次洗扫3次洒水工作。实现环境卫生深度保洁的环卫“水洗亳州”作业模式。

同时,还建立了第三方考核措施。根据城区道路状况及管理要求,将城区管理的主干道路划分一般路段和重点路段,分别建立了指标化、数量化监督考核标准,规定重点路段标准为:快车道、慢车道、人行道尘土量每平方米不超5克;路面500平方米内垃圾不超过5个;绿化带内垃圾每10平方米不超过10个;路面散落

零星垃圾停留不超过15分钟。规定一般路段管理标准为:快车道、慢车道、人行道尘土量每平方米不超过15克;路面500平方米内垃圾不超过8个;绿化带内垃圾每10平方米不超过15个;路面散落零星垃圾停留不超过15分钟。每天由第三方公司对8、9道路进行随机进行多频次抽查检测,落实奖惩措施,检查结果每日通报。

探索“互联网+”模式。依托互联网思维,创新城市管理思想,打造新型城管执法理念,全面提升城市管理水平。

建立“城管一商户互通互联”微信群。在推进沿街商户“门前三包”制度落实工作中,充分利用微信平台这一新兴媒体优势,创新工作方法和手段,按照“一街一群,自愿进出”原则,开创性组建了20多个“城管一商户互通互联微信群”。近5000商户进群,积极建言献策,参与城市管理。城管执法人员则通过微信群发布文明创建提示信息,宣传城市管理规章制度,受理商户反映问题,指导商户落实“门前三包”等相关规定等,实现了城管与商户之间融洽交流、在线管理,促进了工作效率和管理水平提升,助推城市管理上台阶。

在环卫、市容执法部门,还分别建立了车辆运行状况时时监控平台。50余环卫车辆、30余台执法车辆通过平台可以对车辆前后行驶环境、驾驶员状态、行驶路线、车辆轨迹等进行综合检查,还可以与驾驶员进行视频对话交流等。

积极引进执法影像时时记录设备。高标准配备具有GPS定位、时时视频通信、对讲一体功能执法记录仪30台,足额配备到各执法中队,实现对基础执法人员工作状态、工作信息即时掌握,执法数据即时备份,即时开展执法调度,更好地服务于城市管理。

探索开展违建管控“一案双派”模式。按照谯城区“两违”整治属地管理负责工作安排,谯城区城管执法局建立了举报投诉、巡查排查等违建信息发现机制。针对违建信息采取“一案双派”模式:对首次违建信息第一时间按照属地管理原则,直接派至责任乡镇(街道)落实整治任务。任务完成较好,经督查合格后进行销号;经督查处置不到位或敷衍塞责行为的,实行二次督办派单,并同时将问题移交纪委部门。实现“一案双派”,提升违建管控水平。

推进“一张网全覆盖”模式。目前,谯城区城管执法局以今年全国性城市管理执法体制改革为契机,出台政策推进建立覆盖到乡镇、街道的全区统一模式、统一服装、统一管理,融合网格化、精细化、信息化的城市管理执法新体系,实现城市管理无缝隙无盲区。

(本版配图由陈婷婷摄)



中心城区电话亭报刊亭整治过程中亭主签订《同意拆除补偿协议》

一剂良方——“互联网+”智慧城市管理,让城市管理更高效。

## 城市顽疾:秩序混乱带来一系列难题

亳州市地处皖北边陲,一座历史悠久的古城,是国家历史文化名城。谯城区为亳州市的主城区,已有3700多年历史,是道家思想、道教文化、中医药文化的发源地,中华文明发祥地之一。谯城区古称“谯”,1986年撤亳县建立县级亳州市,2002年成立亳州市谯城区,拥有2200余平方公里,160余万人口,辖3个街道、20个镇、2个乡。

谯城区拥有华祖庵、古井酒文化博物馆、花戏楼等景点,曾荣获中华药都、名酒之乡、国家级历史文化名城、全国优秀旅游城市等称号。但与之对应的是,近年来城市快速发展,谯城区出现城乡规划滞后、下岗失业人口增多、市民素质参差不齐等诸多问题,由此造成街道、交通、社区等秩序较乱,管理难度较大,在一定程度上制约了城市的健康发展。

夜市大排档占道经营行为严重。谯城区属于典型的农业城市,待业的市民较多。前几年,城区内自发形成的夜市排档群有16个,经营户225户,从业人员约900名,主要集中在大隅首周边、文帝街与魏武大道交叉口附近、原老喷泉附近等区域,排档经营者多是一些下岗职工、失地群众等弱势群体。夜市排档摊主只需购置简单的工具,随意找个地点就干起了生意。经营者流动性较大,业主更换频繁,执法部门难以及时掌握情况和有效控制,带来了一系列城市管理问题:影响市容市貌,阻塞了交通,食客车辆乱停放,夜市排档食品卫生安全得不到保障,扰乱附近居民的正常生活。

流动摊贩占道经营、骑路经营问题较多。据统计,有不少于3000个流动摊贩在谯城区内四处流动经营。在部分市民集中的区域、公园、休闲场所和学校周边,众多无证摊贩



工作人员在中心城区电话亭报刊亭整治过程中做协商工作



户外广告设施综合整治工作中拆除户外广告牌