

关于《河南省法治政府建设示范指标体系（市 县级政府 2023 版）》三级指标第 86 项工作的 情况说明

为贯彻落实党中央、省、市、县推进“互联网+政务服务”工作的决策部署，鲁山城市管理局高度重视，进一步提高政务服务效率和透明度，便利群众办事，不断创新拓展服务方式，充分运用互联网、大数据、人工智能等信息技术，加快推进“互联网+监管”系统建设，实现各方面监管平台数据的联通汇聚。通过抓好监督管理和各项便民措施，落实抓好“互联网+监管”工作。现将“互联网+监管”工作进展情况和主要做法汇报如下：

工作开展情况：

（一）安全生产工作

为确保数字化城市管理系统平台安全平稳运行，杜绝安全事故隐患，智慧城市运行中心于 2018 年进行建设，2019 年开始运行，2022 年以来根据工作实际，对安全生产工作进行周密部署和安排。每天指定专人对指挥大厅、核心机房、办公室、值班室等工作区域各要素岗位的电脑设备、系统、装备进行详细排查，做到有记录、有照片，发现问题有应对措施，并要求严格遵守设备、系统和外出采集人员等技术操作和 workflows，确保人员、各项设备、系统安全，杜绝各类安全事故的发生。组

织信息采集员学习安全常识，分析研究实际工作中容易发生的
安全问题，掌握基本的安全常识和必要的自我防护知识，坚决
遏制和防范安全事故的发生，确保工作人员的安全。数字化城
管系统共排查受理城区存在安全隐患的案件 464 件(类别：道
路塌陷、污水井盖、上水井盖、雨水井盖、路灯井盖、信号灯
电源井盖、雨水算子、通信交接箱、通信立杆等)，均及时向
责任单位进行派遣处置，要求权属单位及时处置，消除安全
事故隐患。

(二) 数字化城管系统平台运行情况

鲁山县数字化城管系统平台共受理各类案件 8347 件，结
案 8130 件，结案率为 97.4%。其中街面秩序类 6975 件、
突发事件 30 件、施工管理类 56 件、市容环境类 822 件、
部件 464 件。按照数字城管系统“七步闭环”流程处置
结案。结合城市管理工作特点，对垃圾乱扔、乱涂乱写、
车辆乱停、流动摊点等较为轻微或常见的城市管理问题，
制订了简易处置流程即自行处置，整个案件完成一般只需
30 分钟左右。实施简易处置流程主要依托信息采集员和
经验丰富的一线城管执法人员组成，现场发现、当即处理，
即时上报系统平台结案。信息采集员实行一岗双职，日
常管理受采集队领导，业务工作受数字化城管系统中心
量化考核。

建立健全长效管理机制，努力做到持久创建、常态化保持，

切实推进城市精细化管理，进一步提升城市管理水平，保障市民出行安全。对权属不清的部件及时协调通信、住建、水利、公安、电力等成员单位，开展现场交流会确定最终权属单位并及时跟进处置结案。

(三) “12345” 民呼必应工作

我单位受理“12345”各项求助和投诉 1022 件，已办理 1012 件，办理中 10 件，无一例超时处理，处办完成率达到 100%。群众满意率达到 95%以上。其中噪音扰民 294 件、市容秩序 385 件、施工管理 165 件、市容环境 89 件、市政设施 89 件。

在今后的热线办理中，我们将持续提高对“12345”民呼必应热线的重视，端正工作态度，增强为民服务的意识，将信访苗头消除在萌芽状态，确保问题处理更加全面，着力提高群众满意度。真正达到“有呼必应”为民服务的目的。对大小诉求精心分析，按职责受理、依法办理，始终以人民群众利益为重，切实解决人民群众的急难愁盼问题，严格落实依法行政，给全县人民交一份满意的答卷。

(三) 防汛工作

一是全面开展汛前安全排查。汛期前，智慧城市运行服务中心信息采集队伍开始对城区市政设施安全隐患进行大排查，重点排查排水(污)类市政雨水篦子的损坏和堵塞情况，对排查出需更换或堵塞的各类井盖(雨水篦子)，均及时通知并派遣至

责任单位进行处置，确保城区一旦出现短时强降雨，城区不发生排水功能不畅，进而造成城区内涝灾害的现象。

二是积极建立防汛智慧工作平台。根据《河南省防汛应急预案》《河南省城市排水防洪能力提升方案》《河南省城市排水防老应急预案》的要求，城市管理局按照省、市、县三级联网的一体化城市防汛（排水防涝）智慧城市建设设备技术参数进行项目申报，打好防汛工作的智慧基础。在主汛来临之前城区防汛智慧平台已安装调试完毕，共计安装防汛视频监控 11 套，分别布设在墨公路铁路桥南北两套、钢厂路铁路桥南北两套、鲁平大道铁路桥东西两套、振兴路铁路桥南北两套、向阳路城壕桥西侧一套、墨公路城壕桥西侧一套、人民路化肥厂将相和桥北侧一套，该系统通过防汛监控摄像头可以精准地监控、测量、分析城区桥涵和河道的水位情况，并且可以实现雷达监测水位、预警通知、语音喊话播放功能。能够第一时间将易涝点积水情况反馈给城区防汛指挥部，以便第一时间决策部署，排除险情，保障人民群众生命财产安全。

三是建立协调预警机制。按照汛期城区防汛工作方案和城市管理局城市防汛应急预案的要求，利用智慧防汛系统和共享的公安视频监控系统，采取远程与实地相结合的工作法，时时掌握极汛期城区内河、桥梁涵洞和低洼地势等降雨和积水情况，及时将汛情信息发送给相关城区防汛责任单位，为责任单位处

置险情提供预警。居中调度，根据智慧平台显示信息协调、指挥相关部门开展防汛工作。及时收集汛情信息，为上级领导和一线处置单位提供有力的数据参数支撑。

四是全力以赴，做好值班值守。每年进入汛期，智慧城市运行服务中心立即启动 24 小时值班值守工作。智慧城市中心值班人员密切关注气象部门关于雨情、水情、险情和灾情的发展变化预报，通过智慧防汛监控和共享公安视频系统对城区的桥梁涵洞及易积水点进行 24 小时不间断视频巡查，及时把相关汛情信息上报带班领导。今年来，受台风等极端天气影响，我县强降雨时有发生，给城区防汛工作带来巨大压力，县主要领导多次到城区防汛指挥部和防汛值班现场调研指导工作，对城区的防汛值班和应急响应工作给予了高度肯定。

（四）全力助力创文工作

按照局党组工作安排，智慧城市运行服务中心组织成立志愿者服务队，进社区开展分包小区“三清、三设、三建”工作，通过对前进社区森源小区开展的一系列志愿服务，实现了分包小区环境秩序有了较大的改观，得到了小区群众和社区领导的一致肯定。

中心志愿者积极与前进社区书记和驻村第一书记一起，深入社区，走访群众，听取群众意见，成立了小区管理委员会、党员志愿者服务队和小区志愿者服务队。围绕整洁美、秩序美、

绿化美、设施美、文化美的标准，志愿者积极开展打扫卫生、清除小区乱贴乱画，清理卫生死角、修复破损路面、墙体刷白等活动，在小区内悬挂鲁山市民公约、市民行为“十要十不要”制度牌，并将原有信息栏清理规范。通过志愿服务，城管局对森源小区墙体翻新挂白共 3400 平方、设置消防通道地标线共计 140 平方、开启式墙体广告栏 6 处、文明小区标语版面 10 处、楼道公约版面 20 处，消防通道停车牌 2 处，使小区面貌焕然一新。

下一步我们将对标县“创文保卫”工作要求，查漏补缺，会同成立的小区管理委员会，开展好各项宣传活动，培养小区居民遵法守法、文明出行、邻里互助、讲究卫生、爱护家园良好习惯，同时引导小区管理委员会提高自我管理的水平，争创文明小区、卫生小区，切实为创建文明城市、卫生城市争光添彩。

（五）其他工作

1、结合审批股和执法大队利用渣土车、商砼车 GPRS 定位系统进行行驶路线巡查和城区超速情况进行巡查；

2、按照《平顶山市人民政府关于规范中心城区互联网租赁自行车发展的实施意见》的通知要求，鲁山县哈罗共享单车、美团共享单车、小优共享单车与鲁山县智慧城市运行服务中心进行系统对接，实时监控车辆投放量情况和分布情况。

鲁山城市管理局
2023年11月27日