

各镇人民政府，各街道办事处，市直各相关部门：

现将《乌兰浩特市城市综合管理服务平台应用和升级工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真做好贯彻落实。

2022年4月14日

为贯彻落实习近平总书记关于提高城市管理科学化、精细化、智能化水平的重要指示精神，提高城市综合管理治理效能，稳步有序推进城市管理数据资源共享应用建设，强化对全市城市管理工作的统筹协调、指挥调度、监督考核，推动新一代信息技术与城市现代化深度融合，加快推进我市城市综合管理服务平台应用和升级工作，结合我市实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行“以人民为中心”的发展思想和城市管理“绣花”精神，构建适应高质量发展要求的城市综合管理服务新体系，增强城市管理统筹协调能力，提高精细化管理服务水平，通过技术创新、治理创新、服务创新、应用创新，实现城市管理资源高度整合、监控信息系统高度集成、部门联勤联动高度协同、上下贯通指挥高度统一的新型城市综合管理服务体系，构建“横向到边，纵向到底”的城市运行管理服务体系。

二、工作目标

围绕让城市更干净、更整洁、更有序、更安全、市民更满意的总体目标，基于兴安盟市域社会治理现代化智慧平台，深化应

用乌兰浩特市城市综合管理服务平台，完善应用体系、数据体系、基础环境，加快涉管部门信息共享、数据分析、工作联动，并升级拓展城市安全运行监测模块，有效增强城市管理统筹协调能力，提高城市精细化管理服务水平。2022年3月底前要实现全面运行，6月底前基本完成平台升级拓展，并逐步实现应用全覆盖。

三、组织机构

为确保高标准、高质量、高效率按期完成工作任务，成立乌兰浩特市城市综合管理服务平台应用和升级工作领导小组，具体成员如下：

组 长： 刘 宇 市委副书记、市长、盟农畜物流

园区党工委书记、管委会主任

副组长： 关 峰 市委常委、副市长

刘洪波 副市长、市公安局局长

成 员： 白玉明 市政府办公室主任

王晓春 市委政法委副书记

林 浩 市城市管理综合执法局局长

王宏宇 市发改委主任

郭春风 市工信局局长

王蕴玲 市财政局局长

吴建荣 市自然资源局局长

李雪跃 盟生态环境局乌市分局局长

崔艳波 市住建局局长
耿青 市交通运输局局长
马青毅 市水利局局长
辉亚斌 市应急管理局局长
仲崇义 市市场监督管理局局长
秦刚 市林草局局长
张威 市信访局局长
张利 市消防救援大队教导员
谢宏伟 国网兴安供电公司总经理
林然 兴安街办事处主任
刘刚 和平街办事处主任
裴盈梅 胜利街办事处主任
高海峰 都林街办事处主任
高大力 爱国街办事处主任
贾维 铁西街办事处主任
金爱善 五一街办事处主任
王俊文 城郊办事处主任
孙志强 新城街办事处主任

领导小组办公室设在市城市管理综合执法局，办公室主任由林浩兼任（联系方式：0482-8240301），负责推进平台应用和升级过程中的协调处理工作。

四、应用与升级建设内容

根据住房和城乡建设部下发的《城市运行管理服务平台建设指南》和《城市运行管理服务平台技术标准》CJJ/T312-2021 的要求，围绕乌兰浩特城市综合管理服务平台的应用和升级目标，推进综合管理服务平台三大体系应用，做好平台基础应用环境保障，规划平台升级拓展内容，具体如下：

（一）综合管理服务运行体系方面

1. 建立城市综合管理服务监督指挥工作体系。按照构建“大城管”工作格局、高位监督和监管分离要求，以兴安盟市域社会治理现代化智慧平台组织机构、工作体系和数据资源为基础，建立城市综合管理服务监督指挥工作体系，助推全市城市综合管理服务平台工作的统筹协调、指挥调度、监督考核、综合评价等深化应用工作。

2. 健全高位监督的问题采集和舆情共享机制。制定城市综合管理服务监督手册，拓展人工采集、智能发现、行业监管、民情诉求等渠道，健全问题发现和舆情互通机制，落实网格化监督责任制，实现对城市管理相关要素信息的常态化采集上报。加强与盟 12345 政务服务热线对接联通，强化新闻媒体互动，关注网络舆情，鼓励和引导社会各方充分运用 12319 微信公众号、微博、APP 等反映问题，推进城市管理由部门监督向社会多元监督转变。坚持以问题为导向、核查结案为核心、社会评价为指导的城市管

理问题监督制度体系，确保城市管理问题独立监督、高位监管科学客观。

3. 强化属地为主按责处置制度完善。按照《数字化城市管理信息系统 第8部分：立案、处置和结案》（GB/T 30428.8）规定，根据盟级制定的城市管理服务处置（指挥）手册梳理我市地域清单、边界清单、设施清单等责任主体清单，构建处置职责明晰、时限精准、处置标准统一的城市管理制度体系，建立确责迅速、派遣精准、处置有效、反馈及时的运行通道，确保城市管理问题快速发现、及时处置、有效解决。

4. 健全城市管理高位统筹协调机制。按照整合资源、条块结合、集中统筹原则，建立功能完备、指挥有力的政府综合协调机制，强化城市综合管理服务工作的统筹协调，有效解决影响民生的复杂问题、源头问题、边缘问题。

5. 完善考核评价结果应用制度。建立健全城市管理综合绩效考核办法，以标准化处置数据为依据，构建对各行业监督部门和处置执行单位的绩效评价制度体系，形成跟踪督办、限期问责、定期回访等工作制度。将城市综合管理服务平台评价结果作为城市管理考核指标内容纳入市政府对各部门、镇、街的绩效考核和行政效能督查。

（二）城市综合管理服务应用体系方面

1. 业务指导系统。根据权限分配规则，已对接国家、自治区、兴安盟平台的业务指导系统，重点推进与全国城市管理等部门的信息共享与经验交流。

2. 指挥协调系统。强化视频日常巡查采集力度，提升智能采集应用，扩展与“干净、整洁、有序、安全、群众满意”等指标体系相关的管理对象，纳入城市管理部件事件数据体系、行业应用数据体系和相关行业数据体系管理，推进城市管理问题一体化闭环处置。

3. 行业应用系统。充分共享兴安盟域社会治理现代化智慧平台市政公用、城市综合行政执法等业务系统，推进与公安、消防、交通、市场监管、大数据中心、信访热线、应急管理、生态环境及水利水务等行业外业务系统对接，并进一步加强与数据汇聚系统对接，实现城市管理行业应用数据的整合应用。

4. 公众服务系统。充分共享兴安盟市域社会治理现代化智慧平台微信公众号，强化服务功能，支持公众诉求的满意度评价回访，重点推进在受理公众诉求基础上，强化便民服务功能应用。

5. 数据汇聚系统。充分共享兴安盟市域社会治理现代化智慧平台的大数据，进一步汇聚城市管理基础数据、城市部件事件监管数据、行业应用数据、公众诉求数据、网络舆情数据等资源，对各类数据进行清洗、校验、抽取、融合，充实综合性城市管理数据库。

6. 数据交换系统。按照兴安盟级平台数据共享与交换要求，完成与兴安盟级平台的联网，重点推进平台常态化应用成果数据向自兴安盟级平台共享。

（三）城市综合管理服务数据体系方面

1. 城市管理基础数据库。主要包括地理空间数据和视频监控数据等。其中，地理空间数据按照《数字化城市管理信息系统 第3部分：地理编码》（GB/T 30428.3）规定，完成了地理空间、管理部件、单元网格和地理编码等数据汇聚，并充分整合（共享）视频监控数据与城市管理相关部门视频监控资源数据

2. 城市部件事件监管数据库。城市部件事件监管数据包括在《数字化城市管理信息系统 第2部分：管理部件和事件》（GB/T 30428.2）标准的基础上扩展形成的城市管理部件事件类型数据，统计类数据及从乌兰浩特市域社会治理现代化智慧平台获取部件基础图层数据。统计类数据包括区域、部件、网格，部门、人员以及问题来源、问题类别和问题状态等统计数据。

3. 城市管理行业应用数据库。在智慧城管数据库的基础上，已进一步拓展城市管理行业应用数据库部分行业应用数据，秉承新增一类、共享一类的完善思路，持续丰富行业应用数据库。其中，城市管理行业应用数主要包括市政公用、市容环卫、园林绿化和城市管理执法等行业数据。市政公用行业数据包括道路、桥梁、隧道、供热、供气、消防和照明等市政基础设施数据和运维

数据；市容环卫行业数据包括市容市貌、环境卫生、渣土管理和户外广告等基础数据和运维数据；园林绿化行业数据包括绿地、公园和古树名木等基础数据和运维数据；城市管理执法行业数据包括执法机构、执法人员、执法案件、执法案由和执法装备等数据。

4. 相关行业数据库。主要包括城乡建设、市场监管、公安交管、交通运输、自然资源、生态环境及水利水务等相关部门规划数据、统计数据、行政许可数据、行政处罚数据和社会信用数据等。强化环境监测、交通运行、供水供电、供气供热、防洪防涝、火灾形势等城市运行数据的综合采集和管理分析。

5. 公众诉求数据库。主要包括通过政务服务热线、信访热线、微信、媒体曝光、公众类 APP 等服务渠道收集的投诉、咨询和建议类数据。数据内容包括数据来源、服务分类、交办情况、处理情况、满意度等。

6. 网络舆情数据库。已共享应用兴安盟市域社会治理现代化智慧平台舆情监测系统，网络舆情数据包括通过新华网、人民网等门户网站，微信、微博等公共网络信息平台获取的全盟城市管理相关的舆情数据。

（四）基础环境保障方面。网络环境方面，综合运用乌兰浩特电子政务外网和互联网，横向联通各职能部门，纵向对接上、下级城市管理主管部门；运行环境方面，充分利用兴安盟市域社

会治理现代化智慧平台现有基础设施，依托乌兰浩特政务云硬件、网络资源，根据平台访问量、吞吐量、存储量测算情况拓展硬件设备；安全环境方面，平台按照信息系统安全等级保护二级及以上要求实施，建立了由物理安全、网络安全、主机安全、应用安全及数据安全等构成的安全保障体系。

（五）平台升级建设方面。按照住建部下发的《城市运行管理服务平台建设指南》，对乌兰浩特城市综合管理服务平台进行升级，并拓展建设与城市基础设施安全运行监测相关功能模块，拓展建设接入市政公用、市容环卫、园林绿化等行业应用。按照《内蒙古自治区住房和城乡建设厅关于转发住房和城乡建设部办公厅关于全面加快建设城市运行管理服务平台的通知》要求，力争在全盟范围内率先完成市级城市运行管理服务平台建设工作。

四、保障体系

（一）强化组织保障。强化城市智慧运行管理工作领导小组职责，建立城市综合管理服务监督、处置（指挥）、绩效评价等管理机制，统筹推进城市综合管理服务工作。各部门要强化网格化管理、监督评价、协调指挥、决策服务等职能。

（二）强化经费保障。加快推进城市综合管理服务平台深化应用，落实平台升级改造资金保障。按事权支出事项，安排本级预算经费，确保系统正常运行和数据及时更新。

（三）强化运行保障。按照“大城管”工作格局，以市域社会治理现代化智慧平台体系为基础，进一步健全各相关单位城市综合管理服务协同联动职责。各协同联动单位要落实联动处置责任，接受综合管理服务平台应用和升级工作领导小组的统筹协调、指挥调度、监督考核、综合评价。