

非密

# 闽清县人民政府办公室文件

梅政办〔2016〕155号

## 闽清县人民政府办公室关于印发 闽清县数字化城市管理实施暂行规定的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《闽清县数字化城市管理实施暂行规定》已经县政府常务会议研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

闽清县人民政府办公室

2016年11月10日

## 附件 1

# 闽清县数字化城市管理实施暂行规定

## 第一章 总 则

**第一条** 为整合城市管理资源，规范城市管理行为，提高城市管理效能，保证闽清县数字化城市管理系统的建设和运行，根据国家、省、市相关法律、法规和有关规定以及《福州市人民政府办公厅关于印发福州市数字化城市管理实施办法（试行）的通知》（榕政办[2013]63号）文件精神，结合本县实际，制定本暂行规定。

**第二条** 本暂行规定适用于我县实行城市化管理的区域。

**第三条** 本暂行规定所称数字化城市管理，是指运用现代信息技术，构建对城市管理部件、事件的信息采集、信息处理和监督评价等城市管理综合信息系统，优化整合城市管理资源，创新城市管理体制、机制，实现城市管理数字化、标准化、精细化、动态化，建立新型城市管理模式。

本暂行规定所称城市管理部件，是指城市中具有明确产权人或管理维护单位的市政公用(含地下管网)、道路交通、市容环卫、园林绿化、房屋土地等纳入城市管理的各类设施。

本暂行规定所称城市管理事件（含公用事业服务事项），是指人为或自然因素导致城市管理部件发生改变或者破坏而引起的城市管理现象。

**第四条** 数字化城市管理应当坚持资源整合、信息共享、统

筹协调、分工协作的原则。

闽清县“智慧闽清”管理服务中心（以下简称“县智慧中心”）负责全县数字化城市管理的规划建设、组织实施、指挥协调和监督考核工作。

住建、公安、国土、水利、交通、人防、民政等有关行政管理部门应当按照各自职责，协同做好数字化城市管理的有关工作。电信、移动、联通等通信部门及其他企事业单位、其他组织和公民应自觉遵守城市管理相关法律、法规，共同参与数字化城市管理工作。

**第五条** 县智慧中心负责本县数字化城市管理的具体实施工作。其主要职责是：

（一）负责起草并组织实施数字化城市管理有关法规、规章和制度；

（二）编制数字化城市管理相关标准、规范，并组织和监督实施；

（三）组织编制数字化城市管理专项规划，并参与全县城市管理信息化规划；

（四）承担数字化城市管理系统的建设管理工作；

（五）负责数字化城市管理系统的日常运行、保障和管理，对数字化城市管理部件、事件问题的发现、立案、批办、核查结案审定以及全过程监督等，全县数字化城市管理系统运行情况的统计、分析、评价和监督等；

（六）负责协调、处理实施数字化城市管理中遇到的问题；

（七）负责对处置责任单位以及城市管理部件、事件数据普查单位，信息采集单位，受理派遣单位的监督考核；

（八）负责城市管理问题的群众投诉、举报的受理、协调、跟踪和督办；

（九）做好数字化城市管理的宣传工作；

（十）承办县委、县政府交办的其他事项。

**第六条** 数字化城市管理实行统一规划、统一标准、一级监督、两级指挥、按责处置的管理模式。

县智慧中心负责统一受理城市管理部件、事件问题，参照福州市制定的《闽清县数字化城市管理部件和事件立案、结案规范》（以下简称“《立案、结案规范》”）规定的城市管理部件、事件标准，进行立案、派遣、协调、督办和核查，并对处置责任单位进行考核评价。

**第七条** 数字化城市管理运行程序：

（一）信息采集。县智慧中心通过移动巡查、视频监控、领导交办、新闻媒体、政府网站、政务微博等方式统一采集城市管理部件、事件问题，受理公众提出的相关举报、投诉和咨询，即时进行登记。

（二）核实立案。县智慧中心按照《立案、结案规范》规定对受理登记的问题进行确认，对经确认核实的问题予以立案。

（三）任务派遣。县智慧中心根据已立案的城市管理问题属性向相关处置责任单位下达派遣指令，并提出处置要求。

（四）处理反馈。各处置责任单位接到派遣指令后，应按照

规定时限和标准对城市管理问题进行处置，并逐级反馈处置结果。

（五）核查结案。县智慧中心对处置责任单位反馈的处置结果进行核查。核查通过的，予以结案；核查未通过的，向处置责任单位重新下达派遣处置指令。

**第八条** 对数字化城市管理问题负有处置责任的有关部门、设施产权人或管理维护单位，应当按照本暂行规定及《立案、结案规范》有关规定，及时做好处置工作。

## **第二章 规划和建设**

**第九条** 县智慧中心应当根据福州市数字化城市管理建设发展要求、全县信息化发展总体规划和城市管理实际，研究编制本县数字化城市管理规划，并纳入本县信息化建设和城市管理发展规划，经县人民政府批准后组织实施。

**第十条** 县智慧中心应当根据国家、省、市的有关规定，研究制定有关数字化城市管理部件、事件的范围、分类、立结案、处置期限等标准，向社会公布，并按统一的标准建立数字化城市管理系统。

**第十一条** 数字化城市管理系统的规划和建设，应当体现整合资源、共享信息、发挥功能、降低成本、提高效率的原则，并注重加强管理机制建设，改善技术装备，提高城市应急处置能力。

**第十二条** 数字化城市管理信息系统主要包括：数字化城市管理业务信息系统；数字化城市管理地理信息系统；数字化城市管理部件、事件及地下管网数据库；数字化城市管理评价系统；

数字化城市管理协同工作网络系统；数字化城市管理与相关信息系统的交互平台；城市管理热线投诉受理平台等。

数字化城市管理信息系统的建设，应当按照数字化城市管理规划的要求和电子政务建设的有关规定，及时建成投入使用，并逐步扩大范围、更新功能。

数字化城市管理信息系统的建设，应当符合国家法律、法规和有关规范、标准要求，并按规定经验收合格后方可投入使用。

### **第三章 信息采集**

**第十三条** 本暂行规定所称信息采集，是指根据数字化城市管理部件、事件标准，通过日常巡查或其他方法发现城市管理中的部件、事件问题，并将信息传输到数字化城市管理信息系统平台。

**第十四条** 县智慧中心可委托专业单位（以下简称“信息采集单位”）组织招聘专门人员（以下简称“信息采集员”）实时发现问题、采集信息。

信息采集单位的确定，应当符合政府采购的有关规定。

**第十五条** 信息采集单位应严格按照数字化城市管理部件、事件标准及信息采集规范要求采集信息，并及时将采集到的信息传输至数字化城市管理信息系统平台，减少漏报，不得虚报、瞒报、假报。

**第十六条** 信息采集员需经培训合格后，方可从事信息采集工作。

**第十七条** 信息采集员采集信息时，有关单位和个人应当予以配合、支持。

**第十八条** 威胁、恐吓、侮辱信息采集员，或抢夺、盗窃、毁损采集员的信息采集器，或采取暴力手段致使信息采集员的人身受到伤害、违反治安管理规定的，由公安机关依法予以处理；构成犯罪的，依法追究当事人的刑事责任。

**第十九条** 信息采集单位采集的信息，对照城市管理部件、事件标准，经受理、核查后，可作为城市管理行政执法的依据之一。

**第二十条** 信息采集单位未按合同约定采集信息的，由县智慧中心按合同约定处理。对违反规定的信息采集员，信息采集单位应当停止其信息采集活动。

#### **第四章 受理派遣和处置核查**

**第二十一条** 县智慧中心依据本暂行规定和城市管理部件、事件立案标准，对采集的信息、受理的诉求件进行核实确认，对经确认核实的问题予以立案，并向对应的处置责任单位派遣。工作时间内核实确认、立案派遣时间不得超过1个小时。如问题地处城乡结合部，核实确认、立案派遣时间不得超过2个小时。

**第二十二条** 处置责任单位必须指定专人每个工作日上网查阅接收批办件，并报单位分管领导批办。工作时间内查阅接收批办件的时间不得超过1个小时。

**第二十三条** 处置责任单位接到批办件后，应按《立案、结案规范》规定的处置时限和处置标准进行处置，并逐级反馈处置结果。

**第二十四条** 县智慧中心应当根据处置反馈情况，指令信息采集单位组织人员及时核查。工作时间内核查时间不得超过1个小时。如问题地处城乡结合部，核查时间不得超过2个小时。经核查，处置结果符合《立案、结案规范》要求的，予以结案；处置结果不符合规范要求的，应派遣原处置责任单位再次处置。再次处置仍不符合规范要求的，视为“逾期处置”。

**第二十五条** 如处置责任单位认为批办件不属于本单位职责范围的，应在1个小时内申请回退同级数字城管工作机构，并说明理由，同时提出由哪个单位办理的建议。经同级数字城管工作机构审核后，认为确需撤回的，则撤回并重新批转有关单位办理。未经同级数字城管工作机构同意，原处置责任单位应继续办理。

**第二十六条** 对处置责任单位不明确的批办件，根据城市管理项目属性，按属地管辖原则，由县智慧中心进行协调，明确相应的处置责任单位。

县智慧中心协调不了的，报县政府研究解决。

**第二十七条** 对出现突发事件后暂无法确定处置责任单位的，由县人民政府组织有关单位先行实施应急处置。

**第二十八条** 对经协调达成一致意见的，相关部门和单位必须严格执行。

**第二十九条** 属于突发事件等需应急处置的城市管理问题，处置时限计算不受工作日限制，必须从受理之时起计算处置时限，不得缓办。

## 第五章 监督和考核

**第三十条** 定期开展监督考核，将实施数字化城市管理作为加强和创新社会管理工作的重要内容，纳入县机关单位绩效管理工作体系中县政府重点工作督查考核范围，并将考核结果作为评选年度文明单位的重要依据。

**第三十一条** 县智慧中心应当按照城市管理部件、事件分类及处置期限的规定，对各处置责任单位问题处置工作状态、工作效率和工作质量等情况进行分析、评价、监督和考核，考核结果报县政府督查室，并抄送县效能办。

**第三十二条** 加强对实施数字化城市管理工作的督查，定期通报督查考核结果。

**第三十三条** 在实施数字化城市管理工作中，相关处置责任单位及责任人未及时查阅接收、未及时处置（含本条第二款两种情况）或未按规范要求处置的，将按下列规定问责：

（一）处置责任单位未及时查阅接收批办件的，由县智慧中心进行通报。月累计3次未及时查阅接收的，由县效能办对相关责任单位进行通报，并对相关责任人进行效能告诫；

（二）处置责任单位“逾期处置”（处置完成时间超过规定时限或再次处置仍不符合规范要求）或“过期未处置”的，由县智慧中心进行通报。月累计3次未及时处置的，由县效能办对相关责任单位进行通报，并对相关责任人进行效能告诫；

（三）处置责任单位未按规范要求处置的，由县智慧中心进行通报。月累计3次未按规范要求处置的，由县效能办对相关责任

单位进行通报，并对相关责任人进行效能告诫；

（四）对未及时查阅接收、未及时处置或未按规范要求处置的责任单位，县效能办按照《福州市机关工作人员效能告诫暂行办法》、《福州市机关工作人员效能问责实施细则》等相关规定，累进逐级追究责任单位相关领导的效能责任。

**第三十四条** 对于处置及时、办理认真妥当、处置符合规范、群众满意度较高的单位和经办人员，将予以年度通报表扬。

## **第六章 保障措施**

**第三十五条** 对数字化城市管理问题负有处置责任的单位，单位主要领导要牵头负责，选调政治素质好、工作认真负责、熟悉相关业务的同志做好批办件接收以及所负责城市管理项目的日常维护、处置和服务工作。根据工作需要，配备必要的信息设备，实现移动办公，提高工作效率，及时接收、处置和反馈处置结果。

**第三十六条** 各处置责任单位应明确单位分管领导、处置机构负责人、日常批办件接收人员，将人员联系方式报县智慧中心备案。人员如有变更，应将变更信息及时报送县智慧中心。

**第三十七条** 各处置责任单位要制定完善的日常处置方案和应急处置预案，及时做好处置工作。处置如确有困难，可根据第二十七条规定上报相关部门协调解决。

**第三十八条** 实施数字化城市管理所需经费纳入财政年度预算，确保数字化城市管理信息系统正常运行和数据及时更新维护。

**第三十九条** 凡政府投资开发建设的信息资源，数字化城市

管理信息系统可以无偿共享。

**第四十条** 县智慧中心应组织或监督有关单位开展业务培训，传授信息采集、受理立案、指挥派遣、任务处置和核查结案等方面的知识技能，提高数字化城市管理水平。

**第四十一条** 县智慧中心应当会同新闻宣传部门，加强对城市管理法律、法规 and 政策的宣传，教育引导公民、法人和其他组织自觉遵守城市管理法律、法规，养成良好的社会公德，共同参与城市管理。

**第四十二条** 数字化城市管理中发现的问题涉及违反有关法律、法规、规章规定的，应当移交有关行政执法机关调查处理。

## **第七章 附则**

**第四十三条** 本暂行规定自印发之日起施行。

