

33789件“事”已办结

“智慧城管”让城市管理“耳聪目明”



安排专人24小时不间断受理群众投诉

“智慧城管”是以网格化管理、社会化服务为方向，让城市的每一个单元、每一个因子“上线”联网，一目了然，不仅完成了城市管理信息的智能化收集、整理、融合，更将充分发挥现代信息技术的优势，极大推动社会治理创新，加快提升与经济社会发展相匹配的社会治理水平和城市管理能力。

为打造更优城市管理品质，按照市委、市政府工作要求，市数字化城市管理指挥监督中心围绕群众关切问题，从细节改起，下足“绣花功夫”，以“能力作风建设年”活动为依托，明确高效处置案件管理目标，深化案件处置综合评价与绩效考评挂钩，提高我市数字化城市管理服务水平。

数字平台让城市管理“心中有数”

“聪者听于无声，明者见于未行。”走进我市数字化城市管理指挥监督中心，工作人员轻点鼠标，电脑屏幕立即呈现出多地的实时监控画面，滚动显示当日城市综合管理服务平台的案件数、立案、结案等情况。

数字化城市管理指挥监督中心是我市城市管理的神经中枢，也是全市城市管理的“智慧大

脑”。前方连接着覆盖全城的各种“耳目”专职“挑剔”的第三方采集团队，城市管理随手拍、街面管控视频实时录像、“12319”城市管理热线等各种信息汇聚指挥中心，对主城区约30平方公里的区域，平台应用系统“心中有数”。

“数字城管”平台的核心是运用现代信息技术和大数据处理，实现城市智能化管理。平台采用“统一接纳，统一派遣，统一审核，高位监督”的模式，建立信息收集、案卷建立、任务派遣、任务处理、处理反馈、核查结案和综合评价等七个闭环业务流程。汝州数字化城市管理系统在运行中，案件立案后不但能够及时、准确地传递到责任部门或街道，并且在案件的办理过程中做到了适时反馈、适时协调、适时监督。做到一目了然，一办到底，避免了过去推诿扯皮含糊不清、核实情况时间过长、分配人力、物力效率太低和办事拖拉的不良现象，减少了剧烈性、突发性事件发生的概率，使我市城市管理走上高效科学运转的轨道。

全天服务让城市管理“面面俱到”

“丹阳路有餐饮店倾倒垃圾，污染地面，请尽快处理。”“平台收到，立即安排清理。”市民通过

拨打“12319”城管服务热线，对城市的市容环境问题反映的现象屡见不鲜。

接到反映后，“数字化城管”平台立即调取附近监控点视频记录锁定责任商户，派发案件至职能部门，城管执法人员接到案件后迅速赶赴现场，对责任商户下达行政处罚告知书，并督促清洗干净。

近年来，我市加大了“数字城管”平台投入和建设力度，不断完善城市管理长效机制，进一步提升了城市管理的科技化和现代化水平。市民通过“12319”城市综合服务热线反映的问题，工作人员根据案件类型，通过系统平台迅速下达给相关职能部门，要求限时办结。一般事件可在2至5小时内完成办结，每个案件都有办结前后对比记录。

为了保证案件处置及时、准确到位，我市对“数字城管”指挥中心进行高标准建设，实现了服务热线电话全天候接听，“数字城管”平台24小时接收受理案件。同时，38名信息采集员每天通过现场巡查，对市容环境、街面秩序、市政设施等存在的问题进行现场处理，并对相关部门的案件办理情况进行监督。

“智慧城管”让全市城市管理在一盘棋、一张图、一套制度、一套数据、一个平台内运行，让城市管理工作更加精细化、智能化、人性化。

智能平台实现城市“智慧治理”

城市管理是一件综合治理工程，不是一朝一夕可以完成的，取决于城市每个细节的管理是否到位。

为推动城市管理精准精细精致，市数字化城市管理指挥监督中心从细节入手，以大数据赋能城市管理，通过与公安部门开展公共视频监控业务对接，共享城区重要路段视频资源和数据，实现全时段、全方位的可视化管理，对重点区域和管理盲区实行实时监控；路面是否整洁，主要路段是否有占道游商，店铺是否落实门前五包制度，渣土运输是否存在“滴、撒、漏”等等，视频监控+城市管理融合高效解决了城市管理中的老大难问题，实现了各种城市管理问题快速发现、精确定位、及时处置和有效监督。

综合运用视频监控抓拍、移动信息采集车巡查、辖区信息采集员网格化管理等多种手

段，对城区实行“城市管理360°全覆盖无死角”全方位监管。同时，强化空间分析、数据对比与综合评估，深入挖掘“病因、病原”，走“智慧赋能治理”之路，实现城市风险管理由经验判断型向数据预测型转变，突发事件应对由被动应对型向主动发现型转变，彻底让“城市病”无所遁形。

此外，市城管执法局充分利用微信平台，依托现有环卫督查群、渣土车辆运输管理群等专项工作治理微信工作群，将数字化城市管理监督指挥中心发现的城市管理问题第一时间发到相关微信群进行督促整改，充分发挥部门联动、设备资源共享优势，不断完善城区市容环境卫生管理、市政设施管理、渣土管理、广告管理、违法建设管理等城市管理领域统一调度指挥体系，提高城市管理智慧化水平。

“智慧城管”扎实管理“绣花功夫”

近年来，市城管执法局下足“绣花功夫”，以科技为支撑，确保城市颜值与管理水平双提

升，构建起城市管理立体感知网，城市运行预警、预测、主动响应能力大幅提升，坚持问题导向与目标导向相结合、全面整治与重点突破相结合、集中整治与长效巩固相结合，以市容环境综合整治为重点。通过微信平台、视频平台、畅通“12319”热线等渠道，数字化城管实现了案件的快速受理，而高效办结的背后靠的一张电网，形成了线上线下有效融合，齐抓共管的格局。

2021年，数字化城市管理指挥监督中心共接收城市管理案件37689件，立案36919件，结案33789件，结案率为91.74%；“12319”城市服务热线接听咨询、投诉等各类电话4345件，立案855件，结案778件，结案率91.21%。

下一步，市数字化城市管理指挥监督中心将全力开启我市智慧化城市管理工作新局面，通过大数据提升事中事后监管规范化、精准化和智能化水平，像“绣花”一样精细管理这座宜居幸福的城市。

融媒体中心记者 李晓伟
通讯员 王丹涛



“智慧大脑”让城市管理开启“云”模式

市总工会

求真务实抓工作

开拓创新勇争先

3月18日，市总工会表彰了一批女职工先进典型，鼓励她们进一步发挥示范引领、人才集聚、培育传承作用。去年以来，市总工会紧紧围绕市委、市政府中心工作，竭诚履职、主动作为，克服新冠肺炎疫情影响，各项工作扎实推进，取得了新的成就。

市总工会在全市职工中围绕学党史、悟思想、办实事、开新局，扎实开展党史学习教育，举办“中国梦·劳动美·永远跟党走”庆祝中国共产党成立100周年职工文艺下基层专场演出、“学党史、颂党恩、立足岗位作贡献”主题演讲等活动，积极为职工群众办实事，先后筹措资金82.5万元，慰问困难企业20家，救助困难职工517人，在建成8家户外劳动者驿站的基础上又新建3家，解决了户外劳动者和职工群众的实际困难，为417家小微企业返还工会经费117万元，帮助小微企业解决了实际困难。

2021年7月，我市遭遇历史罕见的暴雨洪涝灾害，市总工会积极动员全市各级工会组织和广大职工全力参与防汛救灾，号召全市各级劳动模范和先进单位集体捐款捐物，走访慰问受灾职工群众，并筹资10万余元，分组到受灾严重的寄料镇、大峪镇和汝河沿岸部分乡镇，慰问受灾职工群众和抗洪抢险一线人员，为做好防汛救灾等工作贡献了工会力量。

在服务高质量发展中发挥工人阶级主力军作用。市总工会充分发挥劳动模范和优秀人才的示范带动作用，完成创新成果转化34项，取得经济效益3600余万元。在平顶山市率先命名汝州职业技术学院、汝州技师学院等一批产业工人培训基地，聘请17名兼职教师，对相关工种进行培训，提升产业工人队伍职业技术素质。同时，深入

企业特别是试点企业开展调查，指导产业工人队伍改革工作。

市总工会在履行职责中提升职工获得感幸福感安全感。“双节”期间持续开展送法律、送岗位、送培训、送物品、送文化“五送”活动、“迎新春送温暖、稳岗留工”和“工会进万家、我为群众办实事”慰问活动，为困难职工和留岗职工送上慰问金、慰问品和防疫物品，全市各级工会组织慰问救助困难职工近千人次。

持续开展“送清凉”和助学活动，依托河南省职工服务平台，录入了80家企业用工信息，为职工提供就业岗位2000余个。持续开展“工会会员幸福贷”活动，发放贷款2004笔，共计17994万元，满足了工会会员在日常生活中的贷款需求。发挥各级劳模、五一劳动奖获得者的示范引领作用，建成3家乡村振兴劳模出彩基地，举办汝州市“消费扶贫邮连万家行”启动仪式及现场特色农副产品展销活动，全市各级工会组织通过线上线下开展消费惠农，采购价值696.5万元的农副产品，为助力乡村振兴做出了积极贡献。

在维护劳动领域政治安全中促进职工队伍稳定。市总工会以《民法典》实施为契机，深入开展学习宣传教育活动，印制并发放《民法典学习读本》《法律服务在身边》实例读本，提升职工法律意识。在全市开展服务职工法治宣传网上答题活动，网上注册并答题的职工达11163人次，注册率、参与率在平顶山市工会系统排名第一位。紧紧围绕新就业形态劳动者合法权益保障、农民工工资拖欠、职工思想状况、信访稳定等方面，开展职工队伍稳定风险专项排查化解工作，有针对性做好职工思想稳定和劳动领域维护政治安全工作。

在深化改革中加强工会系统党建工作。持续推进新就业形态劳动者建会入会，完成省级农民工及灵活就业人员建会入会建制项目9个，平顶山市级农民工及灵活就业人员建会入会建制项目2个，新建企业基层工会42家，发展工会会员7413人。创建省模范职工之家1个，平顶山市五一劳动奖状先进集体1个，平顶山市模范职工之家模范职工小家4个，模范职工小家5个，优秀工会工作者5名，为工会工作创新发展奠定了坚实基础。

融媒体中心记者 牛莉萍

市广成学校

创建文明宿舍 优化育人环境



整理内务比赛活动现场

阳春三月，风和景明。3月18日，记者走进市广成学校，社会主义核心价值观、文明礼仪倡导、安全教育手抄报等内容随处可见，师生朝气蓬勃、文明有礼，环境清新典雅、和谐宁静……尤其是宽敞明亮、干净整洁、规范有序、布局合理、设施完善的宿舍楼，给记者留下了深刻的印象。

“广成学校有4栋宿舍，共296个房间，其中1号、2号宿舍楼是男生宿舍，3号、4号宿舍楼是女生宿舍，住宿学生2200多人。每个房间按一人一床的标准住宿8名学生，配备有全新的床铺、饮水机以及热水供应设施。宿舍内消防设施、灭火器齐全，每层楼还配备有消防水龙头，手持式灭火器4罐，安全通道畅通，配有明显的疏散标识。”市广成学校校长陶伟亚告诉记者，每栋楼都设有专用宣传栏，对住宿学生进行教育和宣传；学校每学期还安排全体住宿学生进行消防演练，参加消防知识讲座，使每位学生熟练掌握逃生方法以及消防器材的使用……

示范带动抓安全

安全是学校工作的红线，也是所有工作的重中之重。市广成学校重视安全工作，设立了以校长为组长的夜间安全领导小组，所有校领导

全部参与夜间安全值班，每晚都有一名校领导住校值班。校长陶伟亚坚持每晚到宿舍巡查，检查当晚值班教师到班情况和学生就寝情况。学校在外聘专职宿舍管理员的基础上，每栋楼安排一名教师住在宿舍值班，处理各类突发事件，确保学生安全就寝。建立班主任查寝制度，各班班主任每晚到宿舍巡查，检查学生到寝、就寝和卫生情况，将巡查签到纳入班级量化考评。同时建立微信群上报当晚学生住宿信息，以备宿舍管理员查验到寝人数，确保不落一人。

精细管理抓落实

他山之石，可以攻玉。2021年9月，市广成学校到多个先进学校参观学习后，引入物业公司管理模式，对宿舍进行精细化管理，提出了争创文明宿舍的新目标。

学校和物业公司对宿舍管理员进行了严格的岗前培训，要求每晚自习放学后查摆问题，限时整改。周日返校后对宿舍进行安全隐患排查，发现问题，立刻解决。同时排查学生是否携带管制刀具、易燃易爆物品等，确保宿舍平安。晚自习放学后，教师带领学生错峰、错峰、有序下楼，防止踩踏事故发生。每天实行“三统一”（即早晨统一起床，晚上统一开关门时间和统一

熄灯休息），“一次点名”（即下晚自习回到宿舍后签到点名），“一检一查”（即熄灯后寝管干部协助值班老师对各个宿舍纪律和到班情况进行检查，深夜值班老师进行一次抽查）。早起，宿舍管理员按响电铃督促学生及时离开宿舍，然后对宿舍楼进行卫生打扫。同时在微信群通报卫生、内务整理不合格宿舍，对宿舍量化考核。每周对宿舍积分情况汇总，在周一升旗仪式和班主任例会上进行公布，激发班主任的工作积极性，共同做好宿舍管理工作。

通过全体师生的共同努力，去年以来，学校未发生过一起安全事故，学生的安全意识普遍得到提高，孩子们的安全得到了切实保障，真正实现了平安校园的创建。

提升品位抓创优

宿舍是学生生活、学习、休息的重要场所，是学校基础文明教育和日常管理的重要阵地，是展示学校精神文明风貌的窗口之一。为了进一步创造文明、和谐的校园生活环境，培养学生的自治自理能力，努力营造一个健康、活跃地校园生活氛围，学校定期举办内务比赛活动，孩子们积极参与，激情高涨，整理内务的能力得到了提高，生活自理能力不断加强，宿舍面貌焕然一新。

据悉，广成学校对宿舍卫生、纪律、床铺内务、物品的摆放等都有具体规定。学校还通过周一升旗仪式和主题班会，让学生学习《宿舍管理规定》和《文明宿舍卫生内务标准》，在每栋楼的醒目位置安放文明宿舍创设版面，在教室张贴文明宿舍标准，使文明宿舍成为全体学生的努力方向。每周一上午第四节课，对宿舍细节进行督导检查，对发现的问题严格按照“13710”工作制度进行整改。如果发现被子叠放不整齐、鞋和脸盆未按摆放要求摆放到规定位置等问题，级部主任、班主任都会协助管理老师和寝管处进行处理。每学期学校都对文明宿舍进行评比，对评出的文明宿舍进行表彰，激发了争创文明宿舍热情，为学校创建文明宿舍打下了良好的基础。

融媒体中心记者 李浩然
通讯员 马鹏飞