

探索成立指挥中心 实现精细化管理 三亚构建全方位智慧化管理体系



三亚市首个区级指挥中心——天涯区联合指挥中心。

“三亚市天涯区机场路的近10盏路灯坏了，严重影响了周边居民的出行安全……”11月8日，三亚“候鸟”陈图华将烦恼反映到了微信中。

不足半小时，三亚市天涯区联合指挥中心负责人杨江立即回应，并于当日协调相关部门赴现场核实处理。“没想到只用了一天，路灯又重新亮了，为三亚效率点赞！”陈图华满是惊喜。

井盖破损、道路扬尘、车辆乱停、垃圾堆放……这些发生在日常生活中的大事小情，反映出的是城市治理管理中的痛点、难点，影响了市民游客的幸福指数，更制约着城市品质提升。

近年来，三亚高度重视提升政府部门服务意识，优化政务服务，着力改善民生问题，并通过引入“互联网+”思维，创新社会治理管理，探索建立天涯区联合指挥中心、推进社区网格智慧化管理等多种形式，以人民为中心，将百姓生活中的“小痛点”当作城市治理中的突破点，促进政务信息共享、资源整合、部门联动、系统施治，破解“九龙治水”难题，构建全方位智慧化社会管理体系，提升三亚城市精细化管理水平。

致力于打造科技强市、创新城市，近日三亚再添佳绩。在日前举办的第十九届中国国际高新技术成果交易会上，在2017亚太智慧城市评选中，凭借智慧旅游等一系列高新产业成果，三亚脱颖而出，荣获“2017中国智慧城市创新奖”，这也是海南唯一入选城市。

“近年来，三亚加大力度推进智慧城市建设，各项建设任务如旅游大数据应用平台等进展顺利。”三亚市科工信局相关负责人说。

补短板 创新模式优化治理管理

随着《三亚市推进智慧城市建设“十三五”行动计划(2016—2020)》的发布，三亚正着力通过大数据应用成果推动城市精细化管理，使城市管理水平和服务水平不断提升。

智慧化推进城市管理精细化，这一变化，三亚市、区诸多部门感受明显。自撤镇设区以来，诸多政务事项下放至各区，管理强度增加，居民诉求增多，工作内容更为复杂，传统的管理模式面临不少难题。“行政资源分散，工作效率较低，政务工作

缺乏统一的信息处理和共享平台，不利于高效解决百姓难题，亟待通过创新模式提升政务服务的信息化、智慧化、精细化水平。”三亚市天涯区相关负责人说。

城市治理模式存在短板，如何更好地谋民生之利、解民生之忧？今年5月，经多轮调研、论证，三亚市首个区级指挥中心——天涯区联合指挥中心正式成立，通过构建信息化综合系统，整合政务监督热线、社区网格化管理、网络舆情监督、重点工作督

办等多个平台的方式，联动各相关部门，高效解决、全面监管突发事件、党建、三防、河道管理、扶贫、楼宇人口信息、城市固件等方面。

“借助大数据系统，打造一体化区级智能指挥中枢，将各相关部门汇集在同一平台，加强信息数据收集、信息研判、信息监控，解决了区级统一指挥调度难题，有效提升了行政效能，像‘绣花’一样推动城市管理精细化管理。”三亚市天涯区相关负责人说。

惠民生 全天候解决百姓痛点难点

曾几何时，网络平台仅是百姓的“出气筒”。“生活中遭遇了困难、不便，也不知道该往哪儿反映，通过网络倾诉成为一种方式。”三亚市民汪璐说。

今年9月，《海南省政务服务信息整合共享专项行动实施方案》发布，明确要求着力解决政务信息系统建设各自为政的突出问题，推动政务公共数据共享开放，以人民为中心，紧紧围绕政府治理和公共服务的改革需要，以最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵。

随着三亚智慧化城市治理管理

水平不断提升，多部门积极进行网络办公，制定机制、设置专员，全天候答疑解惑、督办解忧，及时回应民声，收集好想法好建议，调整工作方法，提升城市管理水平。

“我们实行24小时轮流值班制度，每20分钟刷新微博、论坛等网络页面，及时答复网友关心问题，全天候不间断监测舆情。”杨江说，每日上网倾听民声已成为“必修课”，该指挥中心针对群众关心的热点问题，第一时间分转至相关部门办理，形成工作台账，每周公布舆情报告，督促相关部门整改工作，实时跟踪处理情况，

办事不力部门还将被问责。

网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网，借助网络平台，一系列城市治理措施相续落地：网友普遍关注三亚天涯区棚改范围，该区随即召集住建、国土等部门在线解读棚改规划；市民爆料共享单车被私自上锁，指挥中心立即联动公安、交通部门以及摩拜公司解决，推进文明交通，加强路面监管；小学周边商铺出售危险玩具、三无玩具、不合格食品，城管、工商、食药监等多部门齐出动，开展流动摊贩定岗巡查，严禁商铺销售来源不明食品，并对违规人员

当场下达责令改正通知书……

生活中易被忽略的“微诉求”“微烦恼”高效解决，百姓的幸福感、满足感更多了，网络平台渐转变为“求助地”“提问器”。“我们还通过政务热线、社区网格化管理了解民意，通过推广网格管理手机APP，网格员第一时间反映城市管理难题，实现天涯区44个社区、居(村)委会全覆盖。”杨江说，截至11月16日，该指挥中心已完成工作单件5550件，完成率达99%，涉及到机动车乱停放、门前三包问题、环卫问题等方方面面，积极回应百姓关切问题，帮助百姓解决困难。

谋发展 智慧探索健全长效机制

治理管理中。

“通过打造综合性信息指挥平台，把人员管理、数据收集、统计分析，大屏展示、研判预判、指令集中下放，任务自动分派，源头督办结果等功能集于一身，用信息化手段综合解决推诿、拖延、职责不清等问题，精准解决城市管理中遇到的各类问题，为各相关部门和区委区政府决策提供依据。”三亚市天涯区相关负责人表示，智慧化管理打通群众和基层工作人员联系政府的“最后一公里”，更有利于长效联动工作机制建立。

线上互联，线下合作。为了强化部门联合协作机制，天涯区还建立了联席会议制度，将食药监、工商、公

安、税务及电信、联通、移动三大运营商和水、气、电等单位纳入，系统解决城市管理中的疑难问题。

在日前发布的《三亚市建设世界级滨海旅游城市行动方案》中，智慧城市建设行动位列其中，明确提出要推进城市信息化基础设施建设，利用大数据手段提升城市管理和服务水平，打造覆盖全市的智慧城市综合平台。

“在2020年底前基本构建起完整的三亚市智慧城市体系框架，智慧城市建设水平追赶上国内先进城市水平，旅游、海洋等优势行业的智慧应用达到国际先进水平，以大数据应用成果推动城市精细化管理的效果

初步显现”，三亚市科工信局相关负责人在介绍《三亚市推进智慧城市建设“十三五”行动计划(2016—2020)》的总目标时说。据悉，该局正联合天涯区，计划以天涯区作为推进智慧城市建设试点，将有关建设经验推广至全市。

下一步，三亚市将继续推进“4+3+2+2”工程，着力发展四大智慧城市应用领域、三大信息化基础设施、两个保障体系、两个顶层系统，以大数据应用成果推动城市精细化管理初显成效，把海量堆积、罗列的“描述性”数据变成“功能性”数据，让百姓在实际工作和生活中能够切实体会到政府管理水平提升的幸福感。

三亚街头，市民通过百度地图APP查看三亚交警发布的道路交通实景图片。
武昊 摄

三亚市推进智慧城市建设“十三五”行动计划提出，在2020年底基本构建起完整的三亚市智慧城市体系框架，智慧城市建设水平追赶上国内先进城市水平，旅游、海洋等优势行业的智慧应用达到国际先进水平，以大数据应用成果推动城市精细化管理初显成效。

“4+3+2+2”工程

四大智慧城市应用领域

以提高政府办事效率和服务水平为目标的智慧政务领域
以提高城市精细化管理水平为目标的智慧城管领域
以提高旅游管理及服务水平为目标的智慧旅游领域
以改善城市居民生活品质为目标的智慧生活领域

三大信息化基础设施

云计算中心
城市基础网络
城市基础数据库

两个保障体系

信息化管理
绩效评估体系、信息化安全保障体系

两个顶层系统

城市数据交换
共享系统、大数据应用决策支持系统



三亚市天涯区联合指挥中心管理模式

一个平台

天涯区综合政务管理平台

七大图层

事件处置图层
党建图层
三防图层
河道管理图层
扶贫管理图层
楼宇人口信息图层
城市固件管理图层

制图/孙发强