

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赶赴现场核实处理。“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。

轻点鼠标，切换屏幕，第12届环海南岛国际公路自行车赛三亚赛段上相关职能部门的安保布防情况一目了然，可在第一时间展开人员调度，处置紧急事件。在天涯区联合指挥中心内，多个大屏幕犹如城市的“显微镜”，通过连接三亚市公安视频监控图像信息应用平台，可实时监管、查看路面街区情况，及时展开应急工作部署。

利用信息技术手段，天涯区联合指挥中心实现城市的全方位、无死角监控管理，是三亚推进智慧探索的一个缩影。信息化平台、大数据应用虽是发展“新将”，但其所带来的政务工作的改变与创新，已逐步渗透到城市

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

惠民生

全天候解决百姓痛点难点

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继落地：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、交警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，区城管、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

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、指令集中下发，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，精准解决城乡管理中遇到的各类问题，为各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，以大数据应用成果实现城市精细化管理的效果

三亚探索智慧化城市治理管理模式，听民意、解民忧、惠民生

“智慧路”架起“民心桥”

“真诚地感谢三亚政府工作人员，修好了路灯，给机场路周边居民夜晚出行带来了光明，更带来了安全！”不经意间在微信上反映的道路路灯破损问题，得到三亚市天涯区联合指挥中心等相关部门关注，并在一个工作日内高效解决难题，11月9日，三亚“候鸟”陈图华再次发微信“点赞”三亚效率。

陈图华的喜悦，源于三亚探索的智慧化城市治理管理模式。该市提出打造智慧城市目标，着力推进城市信息化基础设施建设。今年5月，三亚市天涯区创新成立联合指挥中心，通过联动电话热线、网络舆情监控、社区网格管理APP等平台，打造“系统+APP+全区人员应用+指挥中心”工作模式，打通部门壁垒，构建共享平台，优化整合资源，拓宽诉求渠道，切实解决群众问题。“百姓生活中大事小情、烦恼难题，都可以通过网络、热线等多渠道反映，由指挥中心收集信息，并转由各相关部门处置，提升工作效率。”三亚市天涯区联合指挥中心负责人杨江说。

渠道畅通了，百姓的声音、苦恼、烦忧，有了政府相关部门的及时回应、解决。而百姓更多的幸福感，亦随着三亚智慧城市建设的稳步推进，在城乡中传递——

光网建设加快，截至今年9月，三亚城区小区实现光纤网络全覆盖，92个行政村连上了光纤网络，三亚市崖州区抱古村村民高真康家养的番鸭搭乘电商“快车”进了城，网络通了致富路；

创新城市信息化管理，无线三亚注册用户数已超过130万人，来自上海的游客郝静通过三亚放心游APP畅游鹿城，享受到了舒心实惠的海鲜大餐；

智慧政务领域不断发展，政府办事效率和服务水平显著提升，截至今年7月，开通政务外网专线链路的单位共计226个，极大提高了市民办理相关业务的效率。

据悉，有关部门还将推进旅游商业服务系统、城市管理系统、市政系统、交通系统、医疗卫生系统、农业农村系统、流动人口管理系统等大数据轨迹体系建设和应用，建立立体化、信息化、智能化治安防控体系，打造平安三亚，让市民游客更舒心、更安心。



三亚乐天城农贸市场，应用物联网+互联网的技术手段打造智慧农贸市场，全场260家摊位均使用智能PC收银秤。 武昊 摄

（本版策划/肖皇 撰文/寺亭 肖皇）



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。 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

