



青岛市即墨区城市管理综合服务中心。

# 变“城市治理”为“城市智理”

## 即墨区综合行政执法局加强智慧城管建设 增强市民获得感和幸福感

近年来,即墨区综合行政执法局积极创新工作思路,在全省率先建立视频事件智能分析系统,打造智能化闭环工作体系,通过不断升级和优化,聚焦于“用”“能”和“效”,实现智慧城管“一屏统管”,聚力解决占道经营、乱贴乱画、乱圈乱占、工地扬尘等城市治理热点难题,变“城市治理”为“城市智理”。2024年以来,即墨区智慧城管平台共受理城市管理问题25.6万件,按期办结率达99.89%,荣获“山东省公共视频智能应用优秀案例”“山东省智慧化城市管理创新应用场景竞赛一等奖”两项省级荣誉。

### 聚焦于“智” 推动数字城管平台优化升级

在全省率先建立视频事件智能分析系统,引入人工智能分析算法,接入视频监控612路,实现非法户外广告、店外经营等14种城市管理违法行为的24小时自动识别抓拍,智慧城管平台全程调度,实现了“自动发现、抓拍、筛选、派单、核查、结案”的闭环处置,极大地节省了基层巡查力量。经过不断优化升级,视频监控自动抓拍准确率达到92%以上,位于全省和全市前列。

创新打造大型无人机智能巡检系统,实现对违法占地、违法建设问题的“低空重点监控、中空定轨巡航、高空立体监测”全域立体监管,固定违法事实证据,上传至智慧城管平台进行派发、核查、结案,有效延伸巡查触角,破解了违建治理难题。2024年以来,全区发现疑似违建500余处,全部移交镇街处理,巡查效率提升110%。

加强与区社会综合治理中心、市场监管、住建、公安等部门紧密合作,建立常态化沟通协调机制,定期共享基础数据来打破信息“壁垒”,实现非现场确认商户信息。第一时间利用视频监控自动抓拍、无人机巡查获取电子证据,实现案件文书电子送达和网上缴纳罚款,破解执法难题。2024年以来,已下达执法文书282份,网上收缴罚款520余万元。从自动抓拍到立案审核结束用时最快仅需4分钟,执法办案用时缩短2至5个小时。



大型无人机巡察发现问题。



巡管员发现问题上报。

### 聚焦于“能” 夯实数字城管队伍建设根基

定期开展岗位练兵、业务技能大比武,增强数字城管队伍的科技素养,组织采集员、坐席员积极参加省市比武竞

位、定时、定网格、定内容、定考核),确保问题采集更加全面精准。2024年以来,采集队伍主动采集案件102540件,现场自行处置案件247391件,问题前置化处置有效降低了城市管理类问题投诉量,切实推动了为基层减负工作。

织密街面巡查网格,明确网格边界,充实网格力量,实现“全覆盖、全要素、全链条”的城市精细化网格管理。目前,即墨共划分68个采集员网格、45个车巡网格和612路视频监控网格,信息采集区域覆盖24个镇街(功能区),有效构建了问题发现“一张网”。

### 聚焦于“效” 促进城市治理水平的稳步提升

智慧城管平台的运用,一方面,弥补了执法力量不足问题;另一方面,强化对执法人员、管理相对人的监督约束,倒逼执法人员规范执法行为,执法质效明显提升。

即墨区智慧城管平台依托微信有奖举报、文明随手拍等活动,拓宽问题来源,收集民情民意,市民反映问题统一纳入平台运转,并可随时查看办理进展,有效搭建起与群众沟通的桥梁,提升了市民参与城市管理积极性。拓展宣传渠道,创建“墨小诚”虚拟AI数字人解读政策、宣传政务时事,助推构建“共治共享”社会治理新格局。

通过智慧城管平台的运用,切实提升了服务市民群众的效率,体现了为人民管理城市的理念,市民群众的获得感、幸福感得到提升。平台联动45家责任单位,根据案件性质、发生地点等因素自动派遣给一线管理人员,各责任单位处置后通过“智信APP”上报系统处置后照片,系统核查后自动结案,推动城市治理更加智能、精细、高效,更加方便了群众身边小事的快速解决。2024年上半年群众满意度较去年同期月度平均提升20%。

即墨区智慧城管平台的持续优化升级不仅提升了城市治理效能,还增强了市民的获得感和幸福感。下一步,即墨区将继续深化智慧城管平台的建设和应用,为市民群众提供更加优质、便捷的城市管理服务。

本版撰稿摄影 观海新闻/青岛早报 记者 康晓欢 通讯员 宗贺