



# 《宣城市数字化城市管理实施办法》 立法后评估报告

委托单位：宣城市城市管理综合执法局  
编制单位：安徽益皖风险评估咨询有限公司  
二〇二二年九月

## 《宣城市数字化城市管理实施办法》 立法后评估报告

法定代表人：唐倩倩

技术负责人：张 峰

签章：



从业资格证号：MD54516706725

项目负责人：陈小明

签名：

从业资格证号：MD46527006718

报告编制人：张 峰（国家注册安全工程师）

陈小明 刘星星

汪承雯 王晓莉

许芯茹

报告审定人：张 峰

安徽益皖风险评估咨询有限公司



## 目 录

前言 .....	1
一、后评估对象和目的 .....	2
(一) 后评估对象 .....	2
(二) 后评估目的 .....	2
二、评估工作情况 .....	4
(一) 评估工作准备阶段 .....	4
1. 后评估程序 .....	4
2. 后评估调查方式 .....	4
(二) 评估工作实施阶段 .....	5
1. 实地走访 .....	5
2. 电话访谈 .....	7
3. 文案研究 .....	7
(1) 数字化城市管理情况（市城市管理监督指挥中心） .....	8
(2) 数字化城市管理监督指挥中心工作流程 .....	9
(3) “12319”城市管理服务热线回访制度及满意度调查 .....	10
(4) “12319”城市管理服务热线首问责任制 .....	10
4. 同类事项案例 .....	11
5. 网络舆情分析 .....	14
6. 调查小结 .....	16
(三) 评估数据收集情况 .....	16
(四) 评估结论形成阶段 .....	17
1. 初步论证和报告起草 .....	17
2. 报告正式形成 .....	17
三、实施绩效分析 .....	18
(一) 实施情况 .....	18
1. “数字城管及时处置侵占小区公共部位案件” .....	18
2. “数字城管协同部门快速处置垃圾偷倒” .....	19
3. “【郎溪】数字城管“三加强”助力疫情防控” .....	19
4. “发现井盖缺失 数字城管迅速修复” .....	20
5. 小结 .....	20
(二) 实施效果分析 .....	21
1. 合法性 .....	21
(1) 文件依据 .....	21
(2) 制定主体及立法权限合法性 .....	21
(3) 《办法》制定程序合法性 .....	22
(4) 合法性小结 .....	23
2. 合理性 .....	23
(1) 《办法》确定的各相关部门职责范围是否适当 .....	23
(2) 《办法》是否明确相关责任单位的权力和责任 .....	24

(3) 需进一步明确、加强数据平台管理人员和信息采集员队伍建设	25
(4) 合理性小结	25
3. 协调性	25
4. 执行性	26
(1) 及时采集, 规范受理立案	26
(2) 逐级分类, 科学精准派遣	26
(3) 纾困减负, 提升基层处置实效	26
(4) 需进一步规范案件的派遣	27
(5) 责任主体及职责需要进一步明确	27
(6) 执行性小结	28
5. 实效性	28
(1) 建立平台运行管理机制, 较好解决城市管理制度设计, 提升规范化水平。	28
(2) 建立社会协同的工作格局, 较好解决城市管理合力不够问题, 提升工作效率。	29
(3) 建立科学精细的管理理念, 较好解决了城市管理被动应付问题, 提升了城市形象。	29
(4) 建立公众参与的工作机制, 较好解决市民满意度不高问题, 维护社会稳定。	29
(5) 强化《办法》的实施效果, 进一步提高群众接受度	30
(6) 实效性小结	30
6. 规范性	30
四、评估结论	32
五、评估建议	33

## 前言

根据市政府《宣城市人民政府办公室关于印发 2022 年度市政府规章制定计划的通知》要求，受宣城市城市管理综合执法局委托，安徽益皖风险评估咨询有限公司开展了《宣城市数字化城市管理实施办法》后评估工作。

在本次评估活动中，我单位与宣城市城市管理综合执法局等相关部门密切合作，制定评估方案，明确评估内容、方法和程序，开展具体相关的评估工作。本次评估采用实地走访、电话访谈、文案研究以及网络舆情分析等方式，对《办法》的合法性、合理性、协调性、执行性、实效性以及规范性作出客观、公正的评估，形成本评估报告。

宣城市坚持立足市情、切合规律、顺应民意，按照“不抵触、有特色、可操作”的立法原则，根据立法权限，就上位法尚无规定的一些事项，在创制上用心、在管用上下力，依法、有序、科学行使立法权，推出《宣城市数字化城市管理实施办法》。评估小组（即评估人员组成的评估小组）经调查和分析，针对具体《办法》施行后的效果也提出了相应的意见建议。

本报告涉及部分敏感信息和个人隐私，请读者保密。本报告可作为相关部门决策的重要参考，评估过程得到相关部门、企事业单位及广大群众的鼎力支持和帮助，谨在此表示衷心感谢！

安徽益皖风险评估咨询有限公司

2022 年 7 月 20 日

## 一、后评估对象和目的

### （一）后评估对象

《宣城市政府规章立法后评估办法》第九条 第一款：规章有下列情形之一的,实施部门应当进行立法后评估：（一）实施满三年且与经济社会发展和公众利益密切相关的；（二）拟全面修订或者拟上升为地方性法规的；（三）实施过程中人大代表、政协委员或者公民、法人和其他组织提出较多意见的；（四）市政府认为需要评估的；（五）其他应当进行立法后评估的情形。

《宣城市政府规章立法后评估办法》第二十二条：行政规范性文件的实施后评估工作，参照本办法实施。

《办法》已施行三年有余,且符合上述立法后评估的规定,应当进行后评估。

### （二）后评估目的

随着时代的进步与信息化管理的普及,城市管理数字化成为城市管理的一种新手段和新模式。住房和城乡建设部从2005年开始在全国多个城市（城区）开展数字化城市管理试点,在上海、天津、深圳等地试点后并制定了相应政府规章或规范性文件。2019年3月宣城市出台了《宣城市数字化城市管理实施办法》（以下简称《办法》），为该市数字化城市管理的规划、建设、维护和运行提供依据，建立城市管理的“大城管”工作体系，更好地服务市民。

对《办法》后评估目的有四：

一是有助于保障和促进法律法规的实施。评估报告在大量数据、案例分析和调研论证的基础上形成的,是对地方性法规的抽样检查,提出的意见和建议都是来自受访人的真实反映。同时,立法后评估还能发挥举一反三的功效,通过立法后评估,发现立法中普遍性、规律性的问题,在今后的立法中予以避免和防止出现同样的问题,给立法工作提供借鉴。

二是有助于提高立法工作水平。通过开展立法后评估,及时对立法工作实行回头看,认真回顾和总结立法工作经验,努力查摆立法工作中存在的问题和不足,

为今后更好地开展立法工作奠定良好的基础。

**三是有助于及时启动相关法规的修改或废止程序。**评估报告所提出的修改和废止方面的意见和建议，可作为启动修改废止程序的重要参考和依据。立法后评估成果的应用为法规的修改和完善提供切实、可靠的保障和充足的现实依据。

**四是有助于推进普法教育。**通过向社会公开征求意见和民意调查等民主方式，向社会和公众普及相关法律法规知识，能有效提升公民学法、执法、守法意识，能够在社会上营造良好的法治氛围。

## 二、评估工作情况

### （一）评估工作准备阶段

#### 1. 后评估程序

本次后评估工作分为以下步骤：

（1）**评估单位接受委托，成立项目组。**根据评估任务组建专项评估工作组，包括调查人员、编制人员及其他工作人员。

（2）**现场踏勘。**开展现场踏勘，初步了解实施地自然社会环境状况，周边居民区、事业单位等调查对象。

（3）**制定评估方案。**根据评估事项具体情况及社会背景、社会影响制定评估方案，明确评估目的、标准、步骤、方法、时限、人员组织、职责分工、时间计划、车辆材料计划等，确定后评估调查的内容、范围、对象、方式、时机等，准备评估所需的相关材料和设备设施，部署调查方案，强调调查要点。

（4）**收集文案资料。**收集项目前期支撑资料、国家和地方相关法律法规、政策、标准、规范、发展规划、相关媒体舆论信息、同类事项案例等，分析研究，掌握评估事项整体情况。

（5）**开展实地调查。**深入现场采用实地走访调查等多种方式，充分听取利益相关各方意见和诉求，广泛吸取有关部门和社会公众的意见。

（6）**编制报告。**根据收集的文案资料和实地调查成果，分类梳理各方情况和意见，对评估事项的合法性、合理性、协调性、执行性、实效性、规范性进行认真研究，查找规范性文件在实施过程中出现的不足之处，提出应对建议，做出评估结论。

#### 2. 后评估调查方式

此次后评估主要通过实地走访、电话访谈、文案研究、以及网络舆情分析等方法，为后评估工作提供相关评估意见和素材。



## （二）评估工作实施阶段

### 1. 实地走访

评估过程中，评估小组走访宣城《办法》实施的各基层单位，实地调查数字化城市管理的实施状况，了解数字化城市管理系统的情况，积极听取走访单位的意见和建议，为《办法》后评估工作提供鲜活的案例依据。

（1）受访单位：宣城市房地产事业发展中心 受访人：六正 信息办主任  
17756965192

建议：《办法》中部分条目与数据资源局职能一致，基本对我单位系统建设管理流程无影响。



图 2.2-1



图 2.2-2

（2）受访单位：宣城经开区城市管理监督指挥中心 受访人：韩学利 中心负责人 17605630326

建议：1. 《办法》的实施，城市管理的效率更快；

2. 围绕《办法》的实施，宣城市设置了“城市管理处置平台”，该平台设置合理，但经开区处置部门责任有不清楚之处，如能参照市城管局部门的处置，那么城市管理类问题的处理效率会更高。



图 2.2-3



图 2.2-4

（3）受访单位：宣州区城市管理综合执法局 受访人：陈霆 18056338838

- 建议：1. 单位责任主体职能未受影响，执行中群众接受程度高；
2. 被调整干部职工接受程度高；
3. 规章的实施有利于城市管理工作的开展，有利于城市的长远发展，长远看城市的发展离不开城市管理工作，规章就是城市管理的保障。



图 2.2-5



图 2.2-6

通过实地走访，评估小组了解到《办法》的施行状况、实施过程中出现的问题和面临的挑战等，各方提出宝贵的意见供参考。

**(4) 受访单位：飞彩街道城管中队 章敏 中队长 13637225688**

建议：1. 规章施行后，政府以及相关人员的责任及职能未受到影响。相反能更进一步地发挥属地管理的积极作用。规章执行中，辖区群众能正面接受的程度不一，有少部分群众认为过于严苛；

2. 干部职工有较高的政治思想觉悟，对规章执行普遍接受；

3. 通过规章的执行，最直观的感受就是城市管理中的各项秩序有了很大的改变，从市容市貌、门店经营、生活生产等方面来看，数字化的管理绝对优于之前的管理模式；

4. 数字化管理平台可以进一步地对相关信息采集员做好业务培训，在现有的基础上提高采集质量，保持精准性。



图 2.2-7



图 2.2-8

## 2. 电话访谈

(1) 受访单位：市市场监督管理局 受访人：汪书记 13305630207

建议：成效挺好，没有什么意见，希望数字城管平台发展更好。

(2) 受访单位：市林业局 受访人：汪勇 13856365508

建议：1. 成效还可以；

2. 城市管理本来就需要精细化，数字化平台的管理以及平台人员的管理等方面需要再精细一点。

(3) 受访单位：宣州区环卫处 受访人：章阿军 13605635220

建议：1. 平台案件派遣有待进一步明确，对于派遣的案件不属于被派单位管理范围内时需及时处理，在一定程度上减少案件的重复率；

2. 数字平台的负责人对不通过的案件原因需详细阐述。

(4) 受访单位：市城建集团 受访人：杜航 18505632003

建议：1. 不同的单位，有的单位案件数量多，有的案件数量少，希望案件数量分配均衡一点；

2. 每个月的延期案件是有条数限制的，在案件多时，有些需要延期的如大部分涉及工程方面如工程破损维修，周期都比较长，有时需要一周、半个月甚至一个月的情况，但给的回复时间只有七天，希望适当增加案件处理时限。

(5) 受访单位：电信公司 受访人：吴中国 15305633786

建议：1. 数字城管平台负责人对一些案件、权限和职责的划分等判断能力有待提高；

2. 进一步加强数字城管专业人才的培养，维护人员的稳定；

3. 对于平台派下来的案件，希望主管单位能够牵头协助处理，从而进一步提高工作效率。

## 3. 文案研究

数字化城市相关资料，在一定程度上对《办法》的实施提供了理论依据。梳理如下：

## （1）数字化城市管理情况（市城市管理监督指挥中心）

1、机构情况。宣城市城市管理监督指挥中心（简称“数字城管”）于2011年5月成立，为市城管局二级机构、正科级事业单位，编制11名（实有8人）。主要职责：负责研究制定全市数字化城市管理运行规范、相关管理制度和技术标准，制定与数字城管相配套的监督与评价办法；负责受理市区各类城市管理方面的信息，并负责审核立案、协调调度、派遣督办；负责对城市管理信息采集员队伍实施业务管理；负责对市级部门城市管理方面的工作和区级城市管理工作进行监督检查、考核评比；承担市委、市政府和市城管委交办的其他工作。同时行使市城管办、市查违办职责。

2、建设情况。宣城市区数字化城市管理（一期）项目投资540万元，建设采用“宣城电信垫资建设、政府租用”模式，于2011年5月26日建成运行，12319城市管理服务热线同时整合并轨。项目建设执行住建部相关标准，结合宣城城市实际，拓展了信息系统，预留了相关功能设施。2011年11月3日通过省住建厅专家组评审、验收。系统覆盖规划区城市外环线内306.5平方公里、13个街道（乡镇）、50个社区（村）。其中按行政村区划范围共设22个责任网格为新增违法建设单采区，面积274.9平方公里；中心城区31.6平方公里，普查城市部件83327个，为部颁标准设立的城市管理综合采集区，按社区（村）区划范围共划分16个责任网格。管理内容包括城市管理各类部件和事件问题共13大类264小类。系统平台信息采集工作采用市场化外包形式运作。（2019年9月15日数字城管信息采集社会化服务项目完成新一轮招标工作，为进一步优化采集网格，将390平方公里范围，划分26个红区网格和34个蓝区网格。）

二期项目建设期为2014年2月至5月（建设模式同一期），投资金额295.194万元。二期围绕“扩面、升级、提效”的原则，将“数字城管”平台升级为“智慧城管”平台，更新市区电子地图，将地图覆盖范围从306平方公里扩大到规划区内现有的地形图范围390平方公里（2013版地形图）。城市部件普查范围从31.6平方公里扩大到42平方公里。根据新颁布的国家标准，对单元网格重新划分、编码。开发建设城市管理八个子系统，具体是城市管理违规提示系统（含接口）、视频抓拍立案系统、重大事项及疑难案件督办系统、违法建设管理系统、

建筑工地及渣土车管理系统、四通（市民通、城管通、领导通、处置通）系统、宣州区及经开区二级平台建设、宣城市数字城管一期软件平台升级。二期建设后的数字城管覆盖范围更广泛、功能更强大，操作更便捷，体制更科学、运行更高效。

## （2）数字化城市管理监督指挥中心工作流程

### 一、问题受理

1、数字城管系统平台通过 12319 城管热线、12345 市长热线、政民互动及网上投诉渠道受理的群众反映的城市管理方面的问题；

2、专职监督员巡查时发现的问题；

3、数字城管系统视频监控中发现的问题；

4、上级领导批办的城市管理方面的问题；

5、系统相关部门转办的城市管理方面的问题；

6、其他渠道上报的问题：媒体曝光、手机短信、信访投诉及公众信息举报。

### 二、问题立案

数字化城市管理监督指挥中心对受理的问题进行梳理审核，对符合立案条件的问题进行立案，并将案件传送数字城管系统指挥中心；对不符合立案条件的，做好记录并告知原因。

### 三、任务派遣

数字化城市管理监督指挥中心接收到监督中心传送来并已立案的案件后，通过数字化城市管理系统平台进行任务派遣。对于职责或产权单位明确的事项，由派遣员直接将任务派到各相关责任单位处理；对于职责或权属不明确的事项，由指挥中心协调后派遣。

### 四、案件办理

各相关责任单位接到派遣事项后，应按照规定时限和要求完成案件的处理及登记备案工作，在规定时间内无法完成的，应向指挥中心作出书面说明，由指挥中心根据实际情况予以答复。

### 五、结果反馈

各相关责任单位在规定时限内将案件办理结果反馈至指挥中心，由指挥中心

审核后，将结果反馈至监督中心。

## 六、结果核查

对指挥中心审核后反馈的案件办理结果，由监督中心安排专职监督员（巡查员）对案件现场进行核查（通过“城管通”将案件处理结果进行拍照后传送到监督中心）或通过系统视频监控探头对案件现场进行核查（通过视频监控探头对已处理的部件、事件信息进行抓屏、录像）。

## 七、案件结办

经监督中心核查后，符合结案条件的案件予以结案并存档；对不符合结案条件的，监督中心将案件发回指挥中心，由指挥中心重新协调、派遣和督办。

### （3）“12319”城市管理服务热线回访制度及满意度调查

一、根据 12319 热线首问责任制，确定谁受理谁回访。

二、“12319”服务热线一般应在案件处理时限内对受理案件进行电话回访，确认问题处理完成。对申请延期处理的受理案件，根据实际情况在延时期限内回访。

三、回访内容包括市民对责任单位案件处理的办结率、及时率、满意率。

四、回访中市民对话务受理员提出批评和表扬的，经查实，参照考核标准进行批评处理和适当奖励；并在回访栏内加以标注，做好记录。

五、回访中发现责任单位处理问题不及时、不属实或涉及多行业的问题，在原案件的备注栏内加注说明后，再次下派。其他问题移交督查人员处理，并做好相关记录。

### （4）“12319”城市管理服务热线首问责任制

首问责任是指第一个接受市民电话的人的责任。承担首问责任的是监督指挥中心的全体工作人员。

#### 一、首问责任人的服务要求

1、首位接待市民来电的工作人员必须热情礼貌地表明身份，询问来电者需要什么帮助，详细记录来电者的目的，以及提供的有关服务内容，通过查询服务热线登记表历史记录，并确定本人的首问责任。

2、首位接听市民来电的工作人员，必须详细记录来电者的单位、个人名称，接收时间，及时通知热线中心有关管理人员处理。

## 二、首问责任人的业务要求

1、在接听电话时，通过查询服务热线登记表历史记录，确定首问责任后，应热情地按规定向市民作出解释，需由相关单位办理的，应按正常受理要求询问有关信息，形成准确单据交由相关单位限时办结，并在相关单位回复结果后及时回访市民。

2、获取重要工作信息后必须及时汇报主管领导，确保服务热线工作及时有效进行。

3、不属于本中心职守受理范围的，应向市民做耐心解释、并向市民提供正确受理单位的地址、方位、行车路线或办公电话。

三、首问责任人接到突发、应急等重大事件信息，应第一时间向管理人员汇报，并按管理人员的要求开展相应工作。

## 四、首问责任人全程负责制

1、在接听电话后，通过查询服务热线登记表历史记录，确定首问责任后，全程了解受理派发单据及相关单位处理结果，及时完成回访市民的工作。

2、首问责任人应了解突发、应急等重大事件的发生时间、发展进程、处理结果，在管理人员或上级领导了解情况时，必须准确提供相关信息。

## 4. 同类事项案例

数字化城市同类事项案例研究，在一定程度上对《办法》的实践提供了借鉴，具有参考意义。

### 深圳市数字化城市管理系统应用案例（网络检索）

#### （1）系统简介

由天夏科技集团承建的深圳市数字化城市管理工程的主要内容为：建设一个平台，建立两个轴心，实行三项评价，实现一个目标。一个平台是建立统一的数字化城市管理信息系统平台，能覆盖市、区、街道、社区和各个专业管理部门的多级多类城市管理应用需求，实现统一平台、集中管理、信息共享、分布应用，主要包括划分单元网格、开展城管综合信息普查、开发应用系统、实现政府信息



资源共享。两个轴心是以监督和执行适度分离为原则，设置监督评价和指挥协调两个运转轴心，实行监首分离。三项评价是对城市管理的监督人员、指挥协调人员、操作人员、事件部件处理人员实行岗位绩效评价；对城市管理的有关单位和部门实行部门绩效评价；对各级政府的管理辖区实行区域质量和管理效果评价。这三类评价都是刚性评价，系统对每个对象都设计了一级指标、二级指标和三级指标，采用加权综合评分法计算总分，自动生成评价结果，并通过不同的颜色显示在相应的网格图中，予以在网上公布，使其一目了然，接受市民监督。

## **(2) 项目建设进度**

1. 2005 年 7 月，深圳市获建设部批准为全国首批 10 个数字城管试点城市之一；
2. 2005 年 10 月深圳市政府批准数字城管试点工作方案；
3. 2006 年 3 月，天夏科技集团顺利中标深圳市数字城市管理信息系统项目一期工程，再次证明了天夏科技集团在 GIS 技术数据采集测绘、系统集成等方面的领先优势和雄厚实力；
4. 2006 年 4 月，天夏科技集团与深圳市城市管理局正式签订深圳市数字城市管理信息系统项目合同；
5. 2006 年 3 月-6 月，天夏科技集团开展深圳数字化城管系统建设；
6. 2006 年 6 月 28 日，深圳市级平台和福田、南山、盐田 3 个区级平台上线试运行；2006 年 8 月 12 日，罗湖区平台上线试运行；
7. 2006 年 10 月 20 日，由天夏科技集团承建的深圳市数字化城市管理系统顺利通过建设部专家组验收。

## **(3) 建设目标**

深圳市数字化城市管理系统建设的总体目标是：依托计算机网络技术、移动通信技术、计算机电信集成技术、空间信息技术、单元网格区划编码技术、城市部件管理技术等多种数字城市技术，实现城市部件与事件管理的数字化、网络化和空间可视化；创新城市管理模式，再造城市管理流程，建立一套科学完善的监督评价体系，及时发现并有效处理城市管理中的各种问题，进一步提高城市管理水平和管理效率。

## **(4) 建设内容**



1. 网络规划与部署

城市管理新模式的部分工作流程、城市管理新模式的信息流程；

2. 应用软件开发结合深圳实际，在建设部有关标准规范要求的 8 个系统的基础上，增加遥感影像识别等 4 个系统，共开发 12 个软件系统；

3. 系统安全保障

网络与机房安全、信息安全、加强日常管理、系统运行稳定可靠、可扩展性强；

4 数据更新策略

基础地图信息更新、业务地理信息更新、在线编辑信息更新、野外测量校核；

5. 网格划分与编码

网格划分原则、管理层级划分、万米单元网格划分、网格叠加遥感影像、工作网格划分。

**(5) 系统特点**

1. 综合运用多种先进而成熟的数字城市技术

深圳市数字城管系统综合运用了计算机网络技术、移动通信技术、计算机电信集成技术、地理信息系统（GIS）技术、全球定位系统（GPS）技术、遥感技术、单元网格技术、城市部件管理技术、数据库技术、智能客户端技术、工作流技术、协同处理技术、网络信息安全技术等多种先进而成熟的数字城市技术，是一个技术先进、框架灵活、运转高效的分布式城市管理信息平台。

2. 充分实现真正的 GIS 核心功能

系统深入研究了北京市东城区“网格化城市管理信息平台”和南京市鼓楼区“数字化城市管理系统”的有关情况，发现它们在空间数据分层分类管理、GIS 查询统计、GPS 空间定位等方面的功能还不是很完善，针对上述问题，系统特别加强了 GIS、GPS 的功能实现。采用业内领先的 GIS 平台构建应用系统，使系统能方便地对海量的城市部件及事件数据进行分层分类管理，并具有丰富的 GIS 查询与统计功能。采用先进的“GPS 定位+基站定位”技术和功能强大的 GPS 终端，可方便地实现精确的 GPS 定位功能。

3. 实现城市管理的精细化和空间可视化

深圳市数字城管系统采用单元网格技术、城市部件管理技术等先进的城市管

理技术手段,实现城市部件与事件管理的数字化、网络化和空间可视化,从而方便地实现城市管理的精细化和空间可视化。

#### 4. 跨平台性和可扩展性

深圳市数字城管系统基于先进的 NET 技术架构,能够方便地在现有网络硬件平台和 Windows、UNIX、Linux 等多种操作系统平台上运行。系统能够最大限度地利用用户在硬件平台已有的投资,并能够充分利用硬件的性能。系统采用组件化设计,并提供了一个完善的管理框架,能够很容易地进行功能扩充和应用扩充。整个系统设计有利于深圳市数字城管系统后续项目的快速实施。

#### 5. 完备的信息安全体系

本系统建立了完备的网络信息安全体系,包括设施安全、网络安全、数据库安全、应用安全以及安全管理等多个方面。采用了防火墙、入侵检测、无线 VPN、CA 认证等多种安全措施,有效保证了系统的安全性。

### 5. 网络舆情分析

通过网络搜索关键词组合“宣城 数字化”、“宣城 数字城管系统”、“宣州区 数字化”获取以下相关信息。未见有关宣城市数字化城市管理方面的消极言论和负面消息。



图 2.2-9



图 2.2-10



图 2.2-11

## 6. 调查小结

**实地走访：**评估小组通过实地走访基层单位、街道，询问相关工作人员，对数字平台的现状满意程度**反馈总结如下：**

1. 规章的实施有利于城市管理工作的开展，有利于城市的长远发展，规章就是城市管理的保障；
2. 建议数字化管理平台可以进一步地对相关信息采集员做好业务培训，在现有的基础上提高采集质量，保持精准性；
3. 规章执行中，辖区群众能正面接受的程度不一，有少部分群众认为过于严苛，希望加大《办法》的实施指导工作。

**电话访谈：**为直接、客观地了解《办法》实施后现状及基层单位的意见建议，评估小组除实地走访搜集数据，其次也通过电话访谈的方式多渠道地询问相关工作人员对数字平台的现状满意程度，从而获取数字平台的真实情况。**反馈总结如下：**

1. 平台案件派遣有待进一步明确，针对案件处理结果，需要细化补充原因方面的说明；
2. 需要进一步加强数字城管专业人才的培养，维护人员的稳定；
3. 对于平台派下来的案件，希望主管单位能够牵头协助处理，从而进一步提高工作效率；
4. 均衡案件数量，适当延长案件处理时限。

### （三）评估数据收集情况

#### 1、案卷处理情况

结合 2019--2022 年期间宣城市数字化城市管理平台案卷的资料数据，梳理如下：

表 2.3-1 2019--2022 年期间宣城市数字化城市管理平台案卷处理情况

宣城市数字化城市管理平台案卷处理情况统计									
时间	交办数	应结案件数	结案数	及时结案数	超时结案数	多次派遣数	延期数	结案率	及时结案率
2019年1月份-2019年12月份	97698	108747	95822	77027	18860	2013	3487	88.11%	70.83%
2020年1月份-2020年12月份	87357	94180	85954	74806	11148	2003	4251	91.27%	79.43%
2021年1月份-2021年12月份	99682	104093	98026	86637	11389	1571	3915	94.17%	83.23%
2022年1月份-2022年6月份	38959	42149	38386	32774	5612	593	1371	91.07%	77.76%
总计	323696	349169	318188	271244	47009	6180	13024	91.13%	77.68%

## 2、12319·市民好帮手

在 2019、2021 年期间，宣城市城市管理综合执法局在全市城市管理部门中开展以“12319·市民好帮手”为主题的“3·19”城市管理宣传日活动，通过多种活动形式如现场集中展示、街面多点宣传、媒体报道、开展“三进”活动等，进一步巩固文明城市创建成果，提升城市管理的公众参与度、市民知晓度和社会满意度，引导市民持续参与城市管理，为城市管理工作顺利开展营造良好的社会氛围。

## （四）评估结论形成阶段

### 1、初步论证和报告起草

在汇总分析的基础上，评估小组开展了内部讨论，围绕《办法》合法性、合理性、协调性、执行性、实效性、规范性六个方面进行探讨，结合专家对报告内容的意见建议，并确定以简洁、客观的方式表达结论，起草评估报告初稿。

### 2、报告正式形成

在评估报告初稿形成后，评估小组认真听取宣城城市管理综合执法局对于评估报告初稿的意见以及建议，对评估报告进行了修改和完善，正式形成本评估报告。

### 三、实施绩效分析

#### （一）实施情况

自《办法》实施以来，市城市管理综合执法局以此为依据，解决垃圾偷倒、疫情防控等方面的问题，为市民排忧解难，提高数字平台的实际运用效果，为《办法》在现实生活中能够更好地实施提供实践依据。

##### 1. “数字城管及时处置侵占小区公共部位案件”

爱美之心人皆有之，想把自己的家建设得更美丽也是人之常情，但是占用小区物业公共部位给自己的家加装点缀无疑已经“越界”了。

2021年7月，“12319”城管服务热线接到市民来电反映：金瑞中心城2栋某户私自建门将公共过道封闭占用。小区楼内过道作为公共区域，属于业主共同所有，个人不能占为己有。此行为不仅影响过道采光，还存在一定的安全隐患。接线员受理后，立即立案派遣至市经开区管委会，市经开区执法人员当天至现场对该处自建门进行拆除，随即热线接线员将处置结果与举报人回访，市民对热线和处置部门办事的高效率表示很满意。

数字城管将继续协同城市管理职能部门，全力消除百姓身边的安全隐患，还市民整洁美丽的居住环境。



图 3.1-1（处理前）

图 3.1-2（处理后）



## 2. “数字城管协同部门快速处置垃圾偷倒”

2021年9月，数字城管网格信息员巡查至飞彩办事处凤萃路时，远远地就发现了一座垃圾山堆积在路边，严重影响市容环境和有碍观瞻。根据经验，该处垃圾可能为夜间偷倒，信息员立即拍照、定位、准确描述将问题上报至数字城管信息受理平台。

平台受理后立即与市经开区取得联系并督促处置。由于垃圾体量较大，人力短时间无法快速清理，专业部门当即调来铲车，短短半小时就还路面一洁净。

接下来，数字平台将发挥优势，继续追踪，通过视频查询、分析等手段查找偷倒车辆，为部门执法提供有效依据。



图 3.1-3（受理前）



图 3.1-4（受理后）

## 3. “【郎溪】数字城管“三加强”助力疫情防控”

2022年，面对当前的疫情防控形势，郎溪县城市管理监督指挥中心全体工作人员坚守岗位，履职尽责，充分利用数字化手段，加强城市管理问题采集和处理，切实当好疫情防控的“眼睛”，确保第一时间发现问题，第一时间解决问题。

加强内部管理，确保防护到位。要求中心所有人员佩戴口罩，测量体温，查验“双码”，常态化进行核酸检测，严格执行人员外出上报审批程序，落实“非必要不出郎”，从单位内部切实做好管理、防护等各项疫情防控工作。

加强社会宣传，营造良好氛围。中心全体成员加入疫情防控志愿者队伍，参与包保社区全民核酸检测及常态化核酸检测登记工作，不定期到包保小区进行疫情防控宣传，人工手持小喇叭循环播放疫情防控知识，引导广大居民在做好自身防控的前提下，积极主动参与到社区疫情防控各项志愿工作中来。

加强巡查力度，发挥数字城管优势。采集员在做好个人防护措施基础上，加强网格巡查，重点采集上报游商摊点、垃圾清运、污水外溢等容易传播疾病和造成人员聚集、涉及疫情防控的城市管理问题，及时上报数字城管平台，要求责任单位及时处置。另外，利用视频监控发现并及时高效处置各类城市管理问题，发现违反疫情防控工作规定的行为，按照处理流程明确责任单位，联系相关部门协助处理，同时派遣采集员第一时间现场核查，及时采取行动。

#### 4. “发现井盖缺失 数字城管迅速修复”

井盖破损非小事，极易酿成恶性事故。市政、通信、电力等各类井盖遍布城市各个角落，由于权属不清，责任不明，管养情况复杂，造成部分井盖缺失或破损，难以得到及时修复，给市民出行带来安全隐患。

2022年5月份，数字城管信息采集员巡查网格时发现：梅溪路上与水阳江大道交叉口，中国烟草公司马路对面人行道上，不明井盖破损。

中心工作人员立即派遣并电话联系公用市政处对该不明井盖进行现场察看认领，并要求对破损的井盖及时更换，确保广大市民的出行安全。



图 3.1-5（处理前）



图 3.1-6（处理后）

#### 5. 小结

通过搜集信息以及整理数字城管处理案件的情况了解到，在《办法》实施期间，数字平台在运行方面取得了一定的成效，主要表现在以下几个方面：

第一：初步建立了城市管理数据库，发现并督促处置大量城市管理问题数据支撑。

第二：规范了城市管理工作标准，144类部件，121类事件，确定属性和标



准，界定工作职责。

第三：城市管理压力层层分解传递，将街道（乡镇）纳入考核对象，体现重心下移原则，夯实管理基础。

第四：推动城市管理工作步入长效，转变运动式、突击式工作方式长效常态。

## （二）实施效果分析

《办法》主要从以下几个方面进行实施效果分析：合法性、合理性、协调性、执行性、实效性和规范性。

### 1. 合法性

《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：合法性标准，即是否符合宪法和有关上位法的制定，是否符合《中华人民共和国立法法》规定的立法权限、程序和具体规定。

#### （1）文件依据

《宣城市数字化城市管理实施办法》符合《安徽省行政机关规范性文件备案监督办法》《安徽省行政机关规范性文件制定程序规定》《宣城市行政规范性文件异议审查程序暂行规定》上位法的相关规定，因此具有合法性。

#### （2）制定主体及立法权限合法性

《安徽省行政机关规范性文件备案监督办法》（安徽省人民政府令 第 196 号）第三条：本办法所称行政机关包括：（一）市、县（市、区）和乡（镇）人民政府；（二）县级以上人民政府所属工作部门；（三）县级以上人民政府依法设立的派出机关；（四）法律、法规、规章和其他规范性文件授权行使行政职权的组织。本办法所称规范性文件，是指行政机关根据法律、法规和其他上位法的规定，在其法定权限内制定的，规范行政管理事务、公开发布并反复适用的，具有普遍约束力的文件。

本《办法》的制定机关为宣城市人民政府，根据前述规定，有制定政府规范

性文件的权限，属于适格的制定主体，故本《办法》制定主体及立法权限均合法。

### （3）《办法》制定程序合法性

起草依据：《关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》（中发〔2015〕37号）、《关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的实施意见》（皖发〔2016〕63号）、《关于印发〈数字化城市管理模式建设导则（试行）〉的通知》（城建〔2009〕119号）、《安徽省住房和城乡建设厅2018年工作报告》、《数字化城市管理信息系统 第一部分 单元网格》（GB/T304281-2013）、《数字化城市管理信息系统 第二部分 管理部件和事件》（GB/T304282-2013）、《数字化城市管理信息系统 第三部分 地理编码》（GB/T304283-2016）、《数字化城市管理信息系统 第四部分 绩效评价》（GB/T304284-2016）、《2018年宣城市政府工作报告》等。

起草过程：2017年12月20日，2018年3月15日市城管局两次召开局属相关部门征求意见会，并于3月27日书面征求县市区城管局和市直相关单位意见。6月20日《办法》初稿通过市城管局局长办公会审议，6月22日市城管局将《办法》提交市法制办进行合法性审查。6月26日市法制办将《办法》并在市政府和市法制办门户网站公示，向社会公开征求意见，并书面征求县市区政府和相关市直单位意见；市法制办于8月29日组织宣州区、市经济技术开发区、市住建委等23个相关单位负责人及市政府法律顾问参加征求意见，对《办法》进行了充分讨论；9月10日至12日市法制办组织市人大法工委、市城管局参加合法性审查论证会；9月13日至14日会同市人大法工委、市城管局赴黄山考察数字化城市管理先进经验；10月11日-12日再次组织召开合法性审查论证会，就考察的经验做法、征求的修改意见和论证情况对《办法》进一步修改和完善；10月12日市法制办将修改后的《办法》再次在市政府和市法制办门户网站，公示向社会公开征求意见，并再次书面征求县市区政府及相关市直单位意见；11月12日再次组织召开合法性审查论证会，就征求的意见对《办法》再次修改和完善。11月14日该《办法》通过了市法制办合法性审查。11月30日，由市政府副秘书长刘陈寅组织召开征求意见会，并根据会议上的意见进行了修改完善，形成《宣城市数字化城市管理实施办法（送审稿）》。

结合上述相关资料，评估小组认为《办法》按照立项、起草、审查、决定、公布、备案等程序完成立法工作，符合《安徽省行政机关规范性文件备案监督办法》《安徽省行政机关规范性文件制定程序规定》《宣城市行政规范性文件异议审查程序暂行规定》。

#### （4）合法性小结

综上所述，《办法》的制定主体、立法权限、制定程序均符合法律规定。

## 2. 合理性

**《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：**合理性标准，即所规定的各项制度、措施和手段是否适当、必要，是否符合公平、公正原则和权利与义务、权力与责任相统一的原则，设定的法律责任是否与违法行为的事实、性质、情节以及危害程度相当等。

#### （1）《办法》确定的各相关部门职责范围是否适当

《办法》明确加强数字化城市管理信息系统建设的要求，整合城市管理资源，强化信息技术运用，提升城市管理效能，运用现代信息技术，构建数字化城市管理信息系统，发现、处置城市管理部件和事件相关信息，并对处置情况进行监督评价等活动方面给予保障。

**《办法》第五条：**市人民政府统一领导全市数字化城市管理工作。市城市管理部门负责全市数字化城市管理的规划建设、指挥协调和监督考核工作。县（市、区）人民政府（含市人民政府设立的开发区、园区等管理机构，下同）负责本辖区内数字化城市管理工作的组织实施。发展改革、财政、住建、规划、公安、城管、人防等职能部门和政府信息化主管机构应当按照各自职责，协同做好数字化城市管理工作。**《办法》第六条 第一款：**市、县（市、区）人民政府设立的数字化城市管理实施机构负责本行政区域内数字化城市管理的具体实施工作。**《办法》第七条：**对数字化城市管理中发生的问题负有处置责任的市级有关部门、县（市、区）人民政府及其所属部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、设施产权人或者管理维护单位，应当按照本办法规定，及时做好处置工作。

《办法》从发展改革、财政、住建、规划、公安、城管、人防等职能部门和政府信息化主管机构等多角度，明确各个部门的职责，各部门管理措施适当。

## （2）《办法》是否明确相关责任单位的权力和责任

数字化城市管理信息系统能否得到有效的规划、建设、维护和运行管理，关系到《办法》的目的能否最大化得到实现，关系到相关基层单位的使用体验。《办法》明确相关责任单位的权力和责任。主要体现在：

第一：明确单位的权力。如《办法》**第十四条**：城市管理部门可以根据工作需要建立信息采集员队伍，或者通过政府采购的方式确定专业信息采集企业（以下统称信息采集单位）。

第二：明确单位的责任。如《办法》**第九条 第二款**：市城市管理部门应当会同市政府信息化主管机构，根据国家数字化城市管理建设发展要求、全市信息化发展总体规划和城市管理实际，编制本市数字化城市管理规划，经市人民政府批准后组织实施。《办法》**第九条 第三款**：县（市、区）人民政府和市有关部门应当根据本市数字化城市管理规划，编制本地区、本部门的数字化城市管理实施方案。《办法》**第十条**：市城市管理部门应当根据国家、省的有关规定，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。《办法》**第十五条**：信息采集单位发现问题、采集信息，应当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，及时将采集到的信息传输至数字化城市管理信息平台。《办法》**第二十三条**：专业部门认为派遣的案件不属于本单位职责范围的，应当及时申请退回数字化城市管理实施机构，并说明理由。《办法》**第三十条**：信息采集单位未按合同约定采集信息的，由城市管理部门按合同约定处理。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。

第三：明确单位的法律责任。如《办法》**第三十二条**：行政管理部门及其工作人员在处理城市管理问题过程中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关依法依规追究责任。

### （3）需进一步明确、加强数据平台管理人员和信息采集员队伍建设

如《办法》第十四条：城市管理部门可以根据工作需要建立信息采集员队伍，或者通过政府采购的方式确定专业信息采集企业（以下统称信息采集单位）。《办法》第十五条 第二款：信息采集员经培训合格后，方可从事信息采集工作。对轻微的事件，可由信息采集员现场处理。

但在实地调查过程中了解到，目前数据平台管理人员和信息采集队伍工作方面的专业性有待加强，需要制定相应的人员管理细则来提高队伍的业务能力。飞彩街道城管中队中队长章敏表示：建议数字化管理平台可以进一步地对相关信息采集员做好业务培训，在现有的基础上提高采集质量，保持精准性。宣城市房地产事业发展中心信息办主任六正表示：平台管理人员考核标准和考核细则有待进一步完善。

### （4）合理性小结

综上所述，《办法》各项制度、手段适当，符合公平、公正原则。建议实施中需进一步明确、加强数据平台管理人员和信息采集员队伍建设。因此，该《办法》在一定程度上具备合理性。

## 3. 协调性

《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：协调性标准，即与其他规章是否存在矛盾或者不一致，各项规定之间是否协调、衔接。

《宣城市城市管理条例》（以下简称《条例》）是宣城市地方性法规，该《条例》第四十六条：市、县级人民政府应当建立数字化城市管理平台，整合交通、建设、管理等公共设施信息和公共基础服务，健全和拓展数字化平台功能，实现城市管理问题及时发现、统一调度、快速处理。《办法》与《条例》相匹配，

综上所述，《办法》与相关的地方性法规在一定程度上具备协调性和连续性。

#### 4. 执行性

《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：执行性标准，即规定的执法主体是否明确，各项措施、手段和法律责任是否明确、具体、可行，程序设计是否正当、明确、简便、易于操作，实施机制是否完备，相关配套制度是否落实等。

##### （1）及时采集，规范受理立案

提升数字城管信息采集工作标准，根据信息采集网格区域特点，中心城区26个红区网格日均采集量不低于10条，蓝区34个违法建设主采区对新增违建应采尽采，保证数量、提升质量，确保各类城市管理问题第一时间发现、第一时间采集上报。数字城管平台对信息采集、12319热线举报、网上投诉等渠道反映的城市管理问题，认真受理、甄别审核，对符合立案条件的应立尽立。

##### （2）逐级分类，科学精准派遣

宣城市区数字城管平台在线处置部门87个，涵盖城市管理问题13大类264小类，市级平台派遣宣州区、经开区、住建、公安、交通、供电、电信、移动等27个一级处置部门、16个二级处置部门；宣州区城管办平台派遣交通、住建、自然资源和规划、鳌峰、向阳、古泉等20个三级区直部门及属地街道乡镇；经开区管委会平台派遣经开区建设、城管、社会发展、飞彩等15个二级、3个三级处置部门；其他6个三级处置部门由相关市直单位派遣。各社区案件暂不通过数字平台派遣，由各办事处通过其他渠道派遣。各级平台应根据《宣城市数字化城市管理指挥手册》等相关规定，遵循部件“先属主，后属地”、事件“先属地，后属主”派遣原则，按问题类别、职责权属精准派遣，不乱派、不强派，切实加强派遣的针对性、有效性，不属于社区职能范围的一律不得派往社区，如违章装修类等需多部门联合处置的案件不派往社区。宣州区、经开区一级处置部门要结合实际健全完善派遣流程规范、立结案标准等，报市级平台备案。

##### （3）纾困减负，提升基层处置实效

各级平台强化责任意识，加强协同配合，强力推进城市管理领域热点难点问题

题处置，对市民反复举报、持续关注的是要加强研究、提前预判、协调推进解决，切实加强对社区案件处置指导，切实对社区积存案件“消肿瘦身”，切实减少、消除“僵尸案”。市城管办根据市政府目标管理绩效考核部署要求，结合《宣城市区街道精神文明建设常态长效测评细则》，进一步细化考核指标，加强了考核的针对性、有效性、科学性，实现管理提标、反应提速、社区减负，为文明创建工作助推加力。

#### （4）需进一步规范案件的派遣

《办法》第二十三条：专业部门认为派遣的案件不属于本单位职责范围的，应当及时申请退回数字化城市管理实施机构，并说明理由。

虽然规章以具体的条款明确当专业部门认为派遣的案件不属于本单位职责范围的，应当及时申请退回数字化城市管理实施机构，并说明理由。但在走访调查中了解到，在实际的执行中此条款在实施上有待加强。宣州区环卫处主任章阿军表示：平台案件派遣有待进一步明确，对于派遣的案件不属于被派单位管理范围内时需及时处理，在一定程度上减少案件的重复率。

#### （5）责任主体及职责需要进一步明确

《办法》第五条 第四款：发展改革、财政、住建、规划、公安、城管、人防等职能部门和政府信息化主管机构应当按照各自职责，协同做好数字化城市管理工作。《办法》第十一条：市和县（市、区）人民政府及其相关部门、与城市管理有关的企事业单位，应当按照全市统一的规划、技术规范要求，通过市大数据中心实现与数字化城市管理信息系统的互联互通和信息资源共享。《办法》第二十四条：对城市管理部件、事件责任主体不明确的，由所在地县级人民政府进行协调，明确相应的处置责任主体。对跨区域、属于市级相关部门责任以及经所在地县级人民政府协调后仍无法处理的问题，可以由市人民政府牵头组织协调。

对于负责管理的职能部门均只做简单罗列，用“按照各自职责”、“相关部门”的表述概括性的给行政部门设定义务，在实际操作中，只有明确的规定才能得到快速有效地执行，模糊的规定不但令职能部门无所适从，也会让市民的监督缺乏实际可操作的依据。

《办法》需要进一步明确责任主体以及其相应的职责，增强可执行性。

## （6）执行性小结

综上所述，《办法》除需要进一步规范案件的派遣外，还需进一步明确责任主体及职责。各项措施、手段和法律责任明确、具体、可行，程序设计正当、明确、简便、易于操作，但在执行过程中难免有所疏漏，建议加大监管力度。因此，《办法》在执行性上可进一步完善。

## 5. 实效性

**《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：**实效性标准，即各项规定能否解决实际问题，是否能够实现预期的立法目的，实施后对政治、经济、社会、文化、生态环境等方面的影响，公众的反映，实施成本与产生的经济、社会效益情况等。

### （1）建立平台运行管理机制，较好解决城市管理制度设计，提升规范化水平。

**健全组织：**市政府成立城市管理委员会，下设城管办；市城市管理监督指挥中心，代行市城管办职权；市城管委、城管办定期、不定期召开工作对接会，集中解决城市管理疑难杂症。

**安排经费：**市财政每年安排 50 万元专门用于整改职责不清、群众反映强烈的问题，并将数字城管运行费用（包括信息采集费用）纳入财政预算；通过公开招标，确定社会信息采集公司负责 390 平方公里区域城市管理问题包括违法建设信息的采集工作。

**出台制度：**2011 年 6 月以政府第一号令形式，2019 年 1 月以政府规章形式颁布《宣城市数字化城市管理实施办法》，从制度层面规范数字城管规划建设和运行；市城管办印发《数字化城市管理部件和事件立案、结案标准》、《宣城市区数字化城市管理考核评分细则》；城市管理监督指挥中心印发《指挥手册》，开通数字城管门户网站，制定对信息采集公司的考核制度，各项工作步入了规范化、制度化轨道。**完善考核：**建立“日结案、周督查、月通报、季点评”的考核体系，每月对 27 个部门处置城市管理问题情况进行考核打分、排名，在市政府



门户网站上公布，基本实现市、区、乡镇办事处、社区之间“一级监督、二级指挥、三级网络、四级处置”的城市管理工作机制。

**(2) 建立社会协同的工作格局，较好解决城市管理合力不够问题，提升工作效率。**

宣城市数字城管平台有效整合城市管理资源，一改过去职责不清、多头管理、推诿扯皮现象，降低了行政成本，提高了执法效率。目前，宣城市区数字城管平台在线处置部门达到 87 个（市区一级处置部门 27 个，宣州区二级、三级处置部门 23 个，开发区二级、三级处置部门 18 个，市直单位二级、三级处置部门 19 个），一般城市管理问题通过平台派遣都能得到及时处理。平台建成后城市管理问题处理率从过去的 40% 上升到 95% 以上，处理时间缩短为原来的一半。

**(3) 建立科学精细的管理理念，较好解决了城市管理被动应付问题，提升了城市形象。**

宣城市数字城管平台对城市管理问题进行精准分类，共罗列管理事件、部件问题 264 小类（事件 6 大类，120 小类；部件 7 大类，144 小类）；对每类问题管理标准、处置时限都做了具体规定。将城区划分 60 个责任网格，对 20 余万个城市部件（基础设施）进行了身份编码，确保城市管理问题都能精准定位，标准化管理。自 2011 年 5 月宣城数字化城市管理模式推行以来，截至 2022 年 6 月 30 日，共受理各类城市管理问题信息 1052602 件，立案派遣 922431 件，处理办结 915415 件，办结率 99.24%。

**(4) 建立公众参与的工作机制，较好解决市民满意度不高问题，维护社会稳定。**

结合平台建设，通过招标形式，确定专门公司负责市区城市管理问题信息采集，并力所能及地解决小微问题。建立 12319 城管热线电话季度抽奖、短信有奖举报、违法建设有奖举报制度，提出“12319，你拨我来纠”宣传口号，全方位扩大 12319 影响，12319 举报量逐月上升，现月受理量已达 700 件以上，兑现投诉奖励 70800 元（其中违法建设举报属实奖励 31800 元）。

宣城数字城管运行以来，成效明显，备受媒体关注。中央电视台四频道《中

国新闻》、中国国际广播电台《中国之声》等国家级新闻媒体相继对我市数字城管的做法进行报道并现场连线；2012年7月9日，《人民日报》“基层连线”版面以“鼠标键盘破城管难题”对我市数字城管充分发挥管理平台的作用进行大篇幅的报道；2013年7月中央党校专家调研组对宣城数字城管工作给予高度评价。2012年8月，12319城市管理服务热线被授予“全省住房和城乡建设系统优质服务窗口”；2013年3月“中心”被宣城市城镇妇女领导组授予“巾帼文明岗”；2015年3月被市妇联授予“宣城市三八红旗集体”；2016年3月被授予“全省住房城乡建设系统学雷锋活动示范点”荣誉称号。2017年3月被市政府推荐上报省政府智慧城市建设“优秀典型案例”。2019年6月被中共宣城市委授予“宣城市先进党组织”。

#### （5）强化《办法》的实施效果，进一步提高群众接受度

《办法》第十八条：市和县（市、区）城市管理部门应当建立12319城市管理服务热线、微信公众号和“市民通”应用软件等公众平台，纳入数字化城市管理信息系统，接受公众咨询，受理举报、投诉。《办法》第二十八条：数字化城市管理实施机构应当按照城市管理部件、事件分类及处置期限的规定，对责任单位问题处置情况定期分析和评价，并由城市管理部门按规定向社会公布，接受社会监督。

飞彩街道城管中队中队长章敏建议：规章执行中，辖区群众能正面接受的程度不一，有少部分群众认为过于严苛。虽然《办法》利用两个条款的篇幅阐述公众在《办法》实施过程中的重要作用，但在实际操作过程中，部分群众对《办法》在实施过程中的具体规定的认知有待提高。

#### （6）实效性小结

综上所述，《办法》实施后，除需强化《办法》的实施效果，进一步提高群众接受度，还需有效地解决行政管理中存在的问题，推进数字化管理体系的发展。

### 6. 规范性

《宣城市政府规章立法后评估办法》第十条：规范性标准，即概念界定是否

明确，语言表述是否准确、规范、简明，逻辑结构是否严密。

《办法》明确数字化城市管理体制及主管部门、建设的要求和验收程序、规范信息采集和处置工作流程、监督考核以及法律责任，形成完整的数字化城市管理体系，并且对发挥数字化城市管理体系在社会服务、城市发展中的作用提供保障。

《办法》立法用语规范，如：用“应当”表述；叙述准确，如：第十九条对“数字化城市管理系统的规划和建设”的原则进行明确；结构完整严谨，规划、管理职责等基本条款齐全，总体看是一部立法技术比较规范的文件。

《办法》在名称和条文设定方面符合要求，逻辑结构严密，表述准确，具备规范性。

## 四、评估结论

评估小组通过采用多种评估方法对《办法》的合法性、合理性、协调性、执行性、实效性和规范性的六个标准进行分析与评估，得出评估结论。

在合法性方面，《办法》的制定主体、立法权限、制定程序均符合法律规定；在合理性方面，《办法》确定各相关部门适当的职责范围、明确相关责任单位的权力和责任；在协调性方面，与《城市市容和环境卫生管理条例》《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》《宣城市城市管理条例》等协调配套，保证了《办法》的有效实施；在执行性方面，与《城市市容和环境卫生管理条例》《安徽省城市市容和环境卫生管理条例》《宣城市城市管理条例》等协调配套，保证了《办法》的有效实施；在实效性方面，数字化管理系统不断发展与完善、群众的接受度得到提升，在一定程度上实现了预期的立法目的。《办法》仍有继续施行的必要。

但是由于法律相较于现实生活具有一定的滞后性，所以，《办法》在实际操作中存在部分问题，需要进一步的修改和完善。后续需要建立统一规划，引入竞争机制，提升人性化服务水平，根据实际情况，明确、加强数据平台管理人员和信息采集员队伍、进一步规范案件的派遣、明确责任主体及职责、强化《办法》的实施效果，从而提高群众接受度等。

## 五、评估建议

《宣城市数字化城市管理实施办法》（以下简称《办法》）的制定，为宣城市数字化城市管理的规划、建设、维护和运行提供依据。《办法》按照中发 37 号文件要求，落实 “五位一体” 来实现城市管理的数字化、精细化、智慧化，更好地服务宣城市社会和经济的发展。创制性立法内容操作性强，内容符合市情需求，满足单位和市民的需要。但《办法》在实际运用过程中，需要完善以下方面：

1. 需进一步明确、加强数据平台管理人员和信息采集员队伍建设；
2. 需进一步规范案件的派遣；
3. 责任主体及职责需要进一步明确；
4. 强化《办法》的实施效果，进一步提高群众接受度。

针对上述四个方面，相关责任主体可以制定相应的配套文件或者根据本市实际情况制定相应的解决方案等，从而使《办法》在一定程度上得到进一步完善。