



## 宣城市数字化城市管理实施办法

（《宣城市数字化城市管理实施办法》已经 2019 年 1 月 3 日市人民政府第 33 次常务会议审议通过，现予公布，自 2019 年 3 月 1 日起施行）

**第一条** 为了加强数字化城市管理信息系统建设，整合城市管理资源，强化信息技术运用，提升城市管理效能，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本市实行城市化管理的区域。

**第三条** 本办法所称数字化城市管理，是指运用现代信息技术，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的活动。

**第四条** 数字化城市管理工作，实行统筹规划、信息共享、分级派遣、公众参与的原则。

**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。

**第六条** 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。其主要职责是：

(一) 承担数字化城市管理信息系统的建设和管理工作；

(二) 负责数字化城市管理系统的日常运行、保障和管理，对数字化城市管理部件、事件问题的发现、立案、批办、核查结案审定以及全过程监督等，全市数字化城市管理系统运行情况的统计、分析、评价和监督等；

(三) 负责协调、处理实施数字化城市管理中遇到的问题；

(四) 负责对专业部门以及城市管理部件、事件数据普查单位，信息采集单位，受理派遣单位的监督考核；

(五) 负责城市管理问题的群众投诉、举报的受理、协调、跟踪和督办；

(六) 指导实施数字化城市管理工作；

(七) 做好数字化城市管理的宣传工作；



（八）承办党委、政府交办的其他事项；

**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。

**第八条** 数字化城市管理信息系统的规划、建设、维护和管理等费用列入财政预算。

**第九条** 数字化城市管理系统的规划和建设，应当体现整合资源、降低成本、发挥功能、提高效率的原则，并注重加强管理机制建设，改善技术装备，提高城市应急处置能力。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。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。

**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。



**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。

**第十二条** 市、县（市、区）数字化城市管理信息系统的建设，应当符合法律法规和相关规范、标准要求，并按规定经验收合格后方可投入使用。

**第十三条** 市和县（市、区）数字化城市管理信息系统应当具有兼容性和可拓展性，满足智慧城市建设发展的需求。

**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。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。



**第十六条** 信息采集单位采集的信息，对照城市管理部件、事件标准，经受理、核查后，可以依法作为城市管理行政执法的证据。

**第十七条** 数字化城市管理信息系统采集的数据应当作为智慧城市大数据建设的重要组成部分予以保护。信息采集取得的数据严禁人为丢失和损毁，不得擅自公开、泄露或者挪作他用。信息采集的数据使用应当符合相关规定，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。

**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。市和县（市、区）城市管理部门应当配备适当的坐席话务、技术维护等专业人员，保障数字化城市管理信息系统正常运行。

**第十九条** 数字化城市管理实施机构应当按照城市管理部件、事件立案标准，对采集的信息进行核实确认，对经确认核实的问题予以立案，并向对应的专业部门派遣。

**第二十条** 专业部门在接到数字化城市管理实施机构派遣信息后，应当按照规定时限进行处置，并将处置结果反馈至数字化城市管理实施机构。



**第二十一条** 数字化城市管理实施机构根据反馈情况，指令信息采集员在规定时间内核查。经核查符合结案标准的，予以结案；不符合结案标准的，数字化城市管理实施机构应当再次予以派遣督办。

**第二十二条** 城市化管理区域内的消防、公共交通、园林绿化、市政、油气加注、供水、供电、供气、通信、有线电视等设施附属的各类井盖、箱罐、杆柱、管线丢失、损坏、标志不清或者影响车辆、行人安全的和存在安全隐患的由数字化城市管理实施机构监督专业部门立即采取安全防护措施并在 24 小时内进行补充、修复或移除，消除安全隐患。

**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。

**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。





**第二十五条** 情况紧急涉及公共安全，或者经协调仍无法确定处置责任主体的，由所在地城市管理部门组织实施代整改；专业性强的处置问题，由城市管理部门指定专业单位实施代整改。

**第二十六条** 市、县（市、区）人民政府应当建立监督检查机制，及时了解和掌握数字化城市管理的相关情况，主动协调解决存在的问题，确保平台运行畅通。

**第二十七条** 数字化城市管理实施机构应当将举报、投诉相关问题的处置结果及时反馈举报人、投诉人。

**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门、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。各责任单位问题处置情况的分析、评价结果纳入政府效能监察考核体系，成为政府对评价对象绩效考核的组成部分。

**第二十九条** 数字化城市管理中发现的问题涉及违反有关法律、法规、规章规定的，应当移交有关行政执法机关调查处理。

**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。



**第三十一条** 威胁、恐吓、侮辱信息采集员，或抢夺、盗窃、毁损采集员的信息采集器，或采取暴力手段致使信息采集员的人身受到伤害、违反治安管理规定的，由公安机关依法予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**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，由有权机关依法依纪追究责任。

**第三十三条** 本市实行城市化管理区域以外的其他地区的数字化城市管理工作，可以参照本办法执行。

**第三十四条** 本办法所称数字化城市管理信息系统主要包括：监管数据无线采集、监督中心受理、协同工作、监督指挥、综合评价、地理编码、应用维护、基础数据资源管理以及数字化城市管理与相关信息交互等子系统，城市管理综合执法指挥、城市管理热线投诉受理平台等内容。本办法所称城市管理部件（含地下管网），是指城市管理公共区域内的各项市政设施与市政公用设施，包括公共设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施和其他部件等。本办法所称城市管理事件，是指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏，需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为。本办法所称专



业部门，是指城市管理部件和事件问题的主管部门、权属单位、养护单位和作业单位。本办法所称信息采集，是指按划定的网格区域，根据数字化城市管理部件、事件等相关标准，通过日常巡查或者物联传感、监控设施、数据共享等方式发现城市管理中的部件、事件问题，并将信息传输到数字化城市管理信息平台。

**第三十五条** 本办法自 2019 年 3 月 1 日起施行。