杭州市数字化城市管理实施办法

第一章　总则第二章　规划和建设第三章　信息采集第四章　受理派遣和处置核查第五章　监督和考核第六章　法律责任第七章　附则 　　2008年7月8日市人民政府第30次常务会议审议通过，现予公布，自2008年10月1日起施行。　　二00八年八月八日第一章　总则　　第一条　为加强数字化城市管理信息系统的建设，整合城市管理资源，规范城市管理行为，提高城市管理效能，根据国家有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。　　第二条　杭州市市区实行城市化管理的地区，均应纳入数字化城市管理范围。　　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，量化城市管理部件、事件标准，细化管理行为，形成发现、处置和监督城市管理问题的完整闭合系统的方法。　　第四条　本市数字化城市管理工作，实行资源整合、信息共享、分工合作以及统一标准、统一监督、分级指挥、按责处置的原则。　　第五条　市人民政府统一领导全市数字化城市管理工作。　　市城市管理行政主管部门负责全市数字化城市管理的规划建设、组织实施、指挥协调和监督考核工作。　　各区人民政府（含杭州经济开发区管委会、杭州西湖风景名胜区管委会，下同）负责本辖区内数字化城市管理的组织实施工作。　　信息化、建设、规划、公安、城管执法、民防、财政等有关行政管理部门应当按照各自职责，协同做好数字化城市管理的有关工作。　　第六条　市数字化城市管理实施机构负责本市数字化城市管理的具体实施工作。其主要职责是：　　（一）承担市数字化城市管理信息系统的建设管理工作；　　（二）负责统一受理、确认城市管理部件、事件等信息，并分类移交；　　（三）负责对城市管理部件、事件问题的信息采集和处置情况进行跟踪、监督；　　（四）负责对责任主体问题的处置情况进行分析、评价；　　（五）负责城建城管问题的群众投诉、举报的受理、协调、跟踪和督办。　　第七条　由相关市级部门和区人民政府派员组成数字化城市管理协同工作平台（以下简称市协同平台），负责对分类交办的问题，依据城市管理部件、事件标准进行派遣、协调和督办。上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区人民政府和杭州西湖风景名胜区管委会设立二级协同指挥机构（以下简称区协同平台），负责本辖区内的派遣、协调和督办工作。　　滨江区、余杭区、萧山区人民政府和杭州经济开发区管委会设立的数字化城市管理实施机构，履行辖区范围内数字化城市管理问题的受理派遣、处置核查及协同指挥等职责。　　第八条　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、各区人民政府及所属部门、乡（镇）人民政府、街道办事处、设施产权人或管理维护单位，应当按照本办法规定，及时做好处置工作。　　数字化城市管理相关单位的信息系统应当与市数字化城市管理信息系统实现信息、技术、业务等方面的对接。第二章　规划和建设　　第九条　市城市管理行政主管部门应当会同市信息化行政主管部门，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，并纳入本市信息化建设和城市管理发展规划，经市人民政府批准后组织实施。　　各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　市城市管理行政主管部门应当会同市标准化行政主管部门，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，并按统一的标准建立数字化城市管理信息系统。　　第十一条　数字化城市管理信息系统的规划和建设，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。　　各级人民政府及其相关部门、与城市管理有关的企事业单位，对已建成的信息化系统和网络，应当按照全市统一的规划、技术规范要求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。　　市信息化行政主管部门对实施数字化城市管理的各级人民政府及其部门的信息资源开发利用和交换共享实施监督管理。　　第十二条　数字化城市管理信息系统主要包括：数字化城市管理业务信息系统；数字化城市管理地理信息系统；数字化城市管理部件、事件及地下管网数据库；数字化城市管理评价系统；数字化城市管理协同工作网络系统；数字化城市管理与相关信息系统的交互平台；城市管理热线投诉受理平台等。　　数字化城市管理信息系统的建设，应当按照数字化城市管理规划的要求和电子政务建设的有关规定，及时建成投入使用，并逐步扩大范围、更新功能。　　数字化城市管理信息系统的建设，应当符合信息化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　本市在上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区和杭州西湖风景名胜区范围内建立统一的市级数字化城市管理信息平台，实施统一的信息采集、受理、派遣和核查工作。　　滨江区、萧山区、余杭区和杭州经济开发区可建立区域性数字化城市管理信息平台，独立实施信息采集、受理、派遣和核查等工作，但应当与市级数字化城市管理信息平台实现互联互通、信息共享，并统一纳入市级数字化城市管理信息平台的分析、评价范围。第三章　信息采集　　第十四条　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、事件标准，通过日常巡查或其他方法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。　　第十五条　城市管理行政主管部门可委托专业单位（以下简称信息采集单位）组织专门人员（以下简称信息采集员）实时发现问题、采集信息。　　信息采集单位的确定，应当符合政府采购的有关规定。　　第十六条　信息采集单位采集信息，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，减少漏报，不得虚报、瞒报、假报。　　对轻微的事件，可由信息采集员现场处理。　　信息采集员经培训合格后，方可从事信息采集工作。　　第十七条　信息采集员采集信息时，有关单位和个人应当予以配合、支持，不得采取威胁、恐吓等方式阻扰信息采集，不得侮辱信息采集员。发生上述违法行为的，公安机关在接到报告后应当及时赶赴现场处理，制止违法行为。　　第十八条　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，可作为城市管理行政执法的依据之一。　　第十九条　城市管理行政主管部门应当设立并公布公众投诉电话、网上投诉地址等，及时受理有关单位和个人对城市管理中存在问题的举报、投诉，并纳入数字化城市管理信息系统。　　有关单位、个人的举报、投诉经查实的，城市管理行政主管部门可给予奖励。第四章　受理派遣和处置核查　　第二十条　市数字化城市管理实施机构依据本办法和城市管理部件、事件标准，对采集的信息进行确认，符合条件的应当移交协同平台派遣。　　第二十一条　协同平台对市数字化城市管理实施机构移交的信息，应当根据城市管理部件、事件标准，直接向对应的责任单位派遣。　　第二十二条　责任单位在接到协同平台处置派遣信息后，应当组织相应人员按规定时限进行处置，并将处置结果反馈至协同平台。　　第二十三条　市数字化城市管理实施机构应当根据协同平台督办反馈情况，指令信息采集单位组织人员及时核查。经核查通过的，予以结案；经核查未通过的，市数字化城市管理实施机构应当再次交协同平台派遣。　　第二十四条　对城市管理部件、事件责任不清的，由所在区人民政府进行协调，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区人民政府协调后确实无法处理的问题，可由市协同平台牵头组织协调。　　对经协调达成一致意见的，相关部门和单位必须严格执行。　　第二十五条　经协调仍无法确定处置责任主体的，可由所在区人民政府组织有关单位实施代整改；专业性强的处置问题，可由城市管理主管部门指定专业单位实施代整改。　　第二十六条　滨江区、萧山区、余杭区和杭州经济开发区数字化城市管理实施机构在履行辖区范围内数字化城市管理的受理派遣、处置核查及协同指挥职能时，应当按照本章规定的程序进行。第五章　监督和考核　　第二十七条　城市管理行政主管部门对市民举报、投诉的相关问题，应当及时将处置结果告知举报人、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件、事件分类及处置期限的规定，对责任单位问题处置情况进行分析和评价，并由城市管理行政主管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、评价结果应当纳入各类责任考核范围，包括：　　（一）市人民政府对各区人民政府、市级各部门（单位）的考核；　　（二）区人民政府对乡镇、街道以及区各有关部门（单位）的考核；　　（三）有关行政主管部门（单位）对所属单位的考核。　　第二十九条　在数字化城市管理工作中，相关责任人对交办的问题推诿、扯皮、拖延处置或因处置不当造成后果的，应当按有关规定进行问责。第六章　法律责任　　第三十条　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。　　第三十一条　信息采集单位未按合同约定采集信息的，由委托单位按合同约定处理。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。　　第三十二条　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，依法追究当事人的刑事责任。第七章　附则　　第三十三条　本办法中下列用语的含义：　　（一）数字化城市管理部件（含地下管网），是指城市中具有明确产权人或管理维护单位的市政公用、道路交通、市容环卫、园林绿化、房屋土地等纳入数字化城市管理的相关设施。　　（二）数字化城市管理事件（含公用事业服务事项），是指人为或自然因素导致城市管理部件发生改变或者破坏而引起的城市管理现象。　　第三十四条　市区实行城市化管理地区以外的其他区域的数字化城市管理工作，可参照本办法执行。　　各县（市）数字化城市管理工作，可参照本办法执行。　　第三十五条　本办法自2008年10月1日起施行。