

附件 2

广州市白云区城市管理监控指挥中心 2021 年部门整体支出绩效自评报告

一、基本情况

(一) 部门概况

1.广州市白云区城市管理监控指挥中心主要职责是:

(1) 负责区城市管理监控指挥系统运行管理工作。

(2) 协调区城市管理监控指挥系统项目整合工作。

(3) 配合城市管理专项整治行动、应急事件等调度指挥工作。

(4) 负责处理市民群众投诉、媒体曝光、职能部门转办、领导交办的城市管理问题的转办、督办。

(5) 负责群众投诉案件的现场核实和处理情况的核查、反馈。

(6) 组织开展区市容环卫、园林绿化作业单位的监督工作。

(7) 负责建立市容环卫、园林绿化等城市管理数据信息库。

(8) 完成区城市管理综合执法局交办的其他任务。

2.广州市白云区城市管理监控指挥中心,为公益一类事业单位,正科级。2021 年本单位没有变动情况。

（二）年度总体工作和重点工作任务

年度总体工作：为贯彻落实习近平总书记关于“城市管理要像绣花一样精细”的重要指示精神，深入贯彻落实市委市政府关于建设干净整洁平安有序城市环境决策部署，全力服务于我区“1358”发展思路，建设优质优美城市环境，根据城市管理相关规范和我区城市管理实际，结合全域环境综合整治百日攻坚行动，执行综合考评工作。

重点工作任务：1、努力提高巡查工作的实效性。2、通过政通白云小程序实现现有 APP 相关功能，并按需求改造监控指挥系统。3、实现视频巡查自动识别。4、确保 12345 及上级交办案件的按期办结率保持在 99%以上。5、建立数据库，深挖数据价值，定期汇总分析。

（三）部门整体收支情况

本单位 2021 年度总预算数 1031.74 万元，本年执行预算支出 978.44 万元，本年预算执行率 94.83%，具体情况如下：

基本支出本年预算数 717.55 万元，本年预算执行数 689.39 元，本年预算执行率 96.03%。

项目支出本年预算数 314.19 万元，本年预算执行数 289.38 元，本年预算执行率 92.10%。

（四）部门整体绩效管理情况

本单位 2021 年度主要的专项是监控综合巡查专项经费，项目的绩效自评结果如下：

（1）项目概况。

项目基本情况：①区城市管理信息化系统及网络运行，协调城市管理信息系统的项目实施和整合工作，处理市民群众投诉、媒体曝光、职能部门转办、领导交办的城市管理问题的转办、督办；②开展全区 24 个镇街的市容景观、园林绿化、环境卫生综合考评巡检和四个“重点村”专项巡检，区城管局交办的其他任务。

项目资金情况：项目年初预算 80 万元，其中区财政出资 80 万元。2021 年实际支出 80 万元，项目资金完成率 100%。

（2）项目绩效目标。1、努力提高巡查工作的实效性。2、通过政通白云小程序实现现有 APP 相关功能，并按需求改造监控指挥系统。3、实现视频巡查自动识别。4、确保 12345 及上级交办案件的按期办结率保持在 99%以上。5、建立数据库，深挖数据价值，定期汇总分析。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述：部门整体支出绩效自评结果 95 分，绩效自评分值 100 分。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

项目绩效目标完成情况一是数据平台方面：①不断提高我中心城市监控指挥系统的智能水平；②反映白云区 12345 办案数据处理的数量：5 万/年（此项业务 2021 年 3 月 24 日已移交政数局，移交前已处理 51129 的案件量）。③监控指挥中心根据视频发现各镇街存在问题以及整改情况：752 宗/

月。④投诉结案率：100%。二是综合巡检方面：①监控指挥中心交办、处理各镇街问题量：147442 宗。②公厕、水域巡查：9273 宗（含干净）。③巡查案件办结率：99.2%。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

我单位主要的专项是监控综合巡查专项经费，项目资金情况：项目年初预算 80 万元，其中区财政出资 80 万元。2021 年实际支出 80 万元，项目资金完成率 100%，项目资金规模比上年下降。

（四）主要工作成效

一、中心平台现阶段工作主要成绩：

1.广州市数字化城市管理信息系统。2021 年（1 月 1 日至 11 月 16 日），我中心通过自建平台受理“广州市数字化城市管理信息系统”案件 6502 宗（不签收案件 15 宗、回退案件 31 宗、渣土代转 165 宗），实际应办理案件 6291 宗，已结案 6272 宗，按时完成 6269 宗，超时完成 3 宗，按期办结率为 99.95%。

2.人工视频案件情况。2021 年（1 月 1 日至 11 月 16 日），我中心利用自建的区数字城管平台，借助治安监控平台，主动立案、分派、办结视频巡查案件 7603 宗，已办结 7581 宗；按期办结 7494 宗，超时完成 87 宗，按期办结率为 98.85%。

3.视频自动识别案件情况。2021 年（1 月 1 日至 11 月 16 日），我中心利用视频自动识别系统，一期系统成功立案 395 宗，已办结 395 宗，按期办结 395 宗，按期办结率为 100%；

二期系统审核问题线索 1968，可立案件 517 宗，可立案件率 26.27%。

4.定期分析市视频监控、综合巡查情况。我中心平台建立市综合巡查热点分析机制，每周对市综合巡查、视频巡查及群众投诉等反复出现的“六乱”、环卫等问题分析总结及时与存在问题的镇街核实、沟通，并提出相应的整改要求、工作建议和近期工作重点方向。

5.宣传报导情况。2021 年（1 月 1 日至 11 月 16 日），我中心平台为适应新形式发展需要，创新宣传方式，提高宣传效果，以抖音、视频号全方位讲述城管人故事，获得广泛赞誉。平台共完成宣传 7 个，包括市城管抖音视频 4 个，市城管局网站新闻稿 2 篇，白云时事网站新闻稿 1 篇。

6.应急案件交办情况。我中心启用 24 小时值班制度、应急调度机制与 800 兆对讲机，及时转发通知相关部门处理突发事件信息，突发事件上报无扣分情况。

7.“12345”平台。2021 年（1 月 1 日至 3 月 24 日,3 月 24 日该业务已移交政数局），我中心 12345 平台应办件数 51129 宗。其中城管类案件 7052 宗，超时完成 0 宗，按期办结率为 100%。

二、综合巡查工作情况

2021 年白云区城管监控指挥中心巡查组以建设“干净、整洁、平安、有序”城市环境为目标，结合巡查工作实际，对全区环境卫生、市容景观、公厕管理、河涌、园林绿化、

垃圾分类进行全覆盖巡查，取得丰硕成果，全面提升了白云区城市管理精细化、品质化管理水平。

（1）巡查队伍建设

指挥中心巡查组根据《2021 年白云区城市管理综合考评方案》，结合巡查工作实际，分成 11 个巡查小组，每组 2 人，每组配备一名司机和一名巡查员，并设置轮流机动和固定机动巡查人员 2 名，对重点难点问题跟进回顾，进一步加大巡督办力度。

（2）综合巡查情况

结合每天的巡查情况，对全区各镇街进行排名，并通过日报形式向全区各街镇及时通报，定期将每周、每半月、每月的综合巡查情况及时上报局综合考评科，由局考评科发文，将巡查情况通报全区各镇街，以达到及时发现问题及时解决的工作目标。

1.巡查案件数量。2021 年 1 月 1 日至 2021 年 11 月 15 日，我中心对各镇街（含 4 个重点村）的市容景观、园林绿化、环境卫生、垃圾分类等内容进行综合巡查，发现并处理案件 116289 宗，按期整改 115363 宗，按期整改率为 99.2%，月均 10571 宗。其中，市容景观类问题 37291 宗，占比 32.07%；园林绿化类问题 1401 宗，占比 1.2%；环境卫生类问题 77597 宗，占比 66.73%。

2.重点村整治巡查。为贯彻区委区政府对重点村环境综合整治工作部署，我中心加强对石门街红星村、嘉禾街望岗

村、钟落潭镇五龙岗村和大源村四个重点村的市容环境、园林绿化和环境卫生等问题的巡检督办，并通过周报的形式，将巡查发现的问题向四个镇街进行通报，及时帮助有关镇街分析问题，提出改进建议，促进四个重点村形成环境综合整治的长效机制。2021年1月1日—2021年11月15日，我中心对4个重点村巡查共发现问题6822宗，其中大源村发现问题2645宗，五龙岗村发现问题512宗，望岗村发现问题2277宗，红星村发现问题1388宗。

3.重点难点问题跟进督办。根据上级领导要求和巡查业务需求，中心巡查组定期举办业务分析和培训活动，分析、研判案件问题质量，进一步提高巡查工作效率。结合我单位实际情况，指挥中心巡查组每周举办综合巡检业务分析会议（以下简称周例会），由各组巡查员汇报当周巡查街镇的整体情况，对突出的重难点问题进行督办、跟进、复查，力争做到“发现一处、整治一处、合格一处、保持一处”。截止11月15日，已召开周例会31次，案件问题涉及区全部镇街，发现重点跟进问题90宗，并全部完成整改。

4.其他巡查任务。根据区委、区府提出的有关工作要求，中心巡查组除完成日常巡查任务外，还要完成国家级重要活动，省、市两会，及国家、省、市领导来我区调研必经路线的巡查工作任务。

三、存在的主要问题

1. 监控指挥调度系统落后。我中心平台仍停留在数字城

管阶段，监控指挥系统落后，指挥调度仍依赖传统方式（电话、微信、粤政易），未能适应智慧城管发展的需要。例如，数据分析智能化程度较低，案件区域无法自动识别划分需要靠人工查询等。

2. 视频自动巡查发展有待加强。去年接入市指挥中心视频巡查自动识别系统一期，今年试用系统二期，视频识别的准确率有所提高，但可用率仍较低，且系统目前还需要投入大量人工做前期画图和运维工作，整体成效不明显。

3. 人员严重不足。目前平台共有人员 10 人（雇员 7 人，在编 3 人）其中 24 小时值班人员 6 人，退休空缺岗位未能及时补足，此外平台还需要支援信息化小组工作，人员调配严重不足。巡查组因三位同事调入区政数局以及部分同事特殊原因离开综合巡查组岗位，虽然中心数据平台两名同事增加到巡查队伍中，但比较前期巡查岗位配置人员数量，巡查队伍仍然缺两名工作人员。目前专职顶班人员仅一人，每遇两名或两名以上同事同时休病假、事假、年假情况，日常巡查工作难以安排。专职行政内勤仅一人，负责单位行政办公、人事劳资、考勤休假、采购及日常勤杂事务同时，还需兼顾日常巡查顶班及业务内勤部分工作，导致部分工作时有发生冲突无法及时开展，影响工作效率和质量。

4. 经过各部门的齐抓共管和多次集中整治，我区环境卫生、市容景观、绿化、河涌、公厕整体管理水平有了较大提升，但部分街镇负责部门缺乏解决问题的能力 and 责任心，不

时出现回复整改案件质量不合格情况，并存在修图、P图、用过去图片回复等弄虚作假的行为。

5. 随着全覆盖巡查的广泛延伸，我区存在同一区域多头管理，同一区域地权、管理权争议等等问题，此类区域一旦出现问题，需多方协调，导致案件解决难度较大，案件拖延时有发生。

6. 我区指挥中心为正科级法人单位，遇到棘手案件，需上报区局协调属地镇街解决，程序繁琐，案件解决时间过长，降低了巡查工作效率。

7. 市局下派的工作任务方式较多，如微信、粤政易 APP、OA 等多种渠道，下级单位容易出现遗漏，特别是节假日时间。

8. 我区地域广阔，部分区域涉及多个管理部门，如铁路、省市道班、市土地开发中心、部队，管理难度较大。

9. 各区、街道城市管理系统开发应用存在重复建设情况，为以后全市城市管理系统统一建设增加了难度。如天河区车陂街道和白云区白云湖街道自己投资建设城管指挥系统，就很难于与市区各数据平台进行对接，仅限于本街道使用。

10. 工会工作受限于经费以及本单位工作时间，众多工会活动无法顺利开展。

四、下一步改进措施

1. 加强理论和业务培训学习，提升业务能力和工作水平，24 小时值班或纳入局信访科工作的一部分，将进一步完善值班工作机制，熟悉相关信访工作。

2. 市城管局将启用新系统，我中心平台全力配合推进系统对接工作，争取尽快理顺市级案件的流转环节，平稳过渡新旧系统衔接。

3. 配合智慧白云项目，提升平台信息化水平，协助打造智慧城管系统。

4.请上级领导部门根据各街镇行政区域面积，核定政府雇员编制，配置合理巡查人员数量，建立各镇街巡查机制，并将网格员、红棉侠群众纳入城管巡查队伍，保证巡查队伍人数，促进巡查工作不断深入，持续提高巡查频次和巡查覆盖面，整体提升人居环境。

5.各区、街镇都有建设指挥系统平台的需求，请上级领导部门将其纳入十四五规划，统一建设市、区、街道、村社四级监控指挥平台，避免各区、街镇重复建设，造成浪费。

6.全区 24 个街镇的管理权争议区域，区指挥中心根据“属地管理”原则，协调相关街镇，多方现场确认，并记录台账，明确责任权属，避免此类区域再次出现争议案件。

五、附件

部门整体支出绩效自评表，以及认为其它需要作为绩效自评报告附件的有关文件、资料等。