**岳阳数字城管公众互动平台推广实施方案**

为进一步加强城市管理部门与广大市民良好互动，拓宽广大市民参与城市管理的渠道，岳阳数字城管二期系统开发了岳阳数字城管公众互动平台（微信公众号名称为“市民随手拍”）。为做好公众互动平台的推广，特制定本实施方案。

一、指导思想

通过全方位推广公众互动平台，广泛发动市民力量积极参与城市管理，提高社会各界对城市管理工作的认知度和支持度，营造“人民城市人民管，管好城市为人民”的共建氛围，不断提升城市治理水平，为建设“一极三宜”江湖名城争光添彩。

二、发展目标

上线运行阶段发展公众互动平台活跃市民用户260户（市城管局发展60户，岳阳楼区城管局、环卫局各发展50户，经开区城管局发展50户，南湖新区城管局发展50户）；所有发展的用户不得为市、区两级城管（环卫）部门在编在岗工作人员，所有推广单位必须提供发展用户姓名及手机号码。

三、实施步骤

**（一）开发测试阶段（2017年6月20日-7月25日）**

**1、提出开发需求。**通过外出考察学习、需求征集等方式，提出符合岳阳城市管理实际的开发需求。

**2、做好申请备案。**按照国家新出台的《网络安全法》规定，做好公众互动平台的申请备案工作。

**3、完成开发对接。**指导研发企业按需求及时开发出公众互动平台，并与现行岳阳智慧城管系统做好对接，再造、优化智慧城管业务流程。同时，认真做好功能和性能方面的测试、验收。

**（二）宣传推广阶段（2017年7月26日-8月31日）**

**1、发布《活动公告》。**在岳阳市政府网、岳阳市城管信息网、岳阳全民城管网发布《关于开展“城市市民管，随手拍一拍”活动的公告》，设置公众互动平台微信二维码；在“三报两网”刊发《活动公告》；在中心城区择优选定5块户外LED大屏发布《活动广告》，每天滚动播出，连续一个月。

**2、做好公众宣传。**正反两面印制《关于开展“城市市民管，随手拍一拍”活动的公告》及《“市民随手拍”使用手册》彩色单页1万份，由城管执法队员、信息采集员在广场、公园、社区等地段发放和宣传；由市城管监督指挥中心牵头组织，在南湖广场、巴陵广场、王家河公园、千亩湖集中开展4次宣传活动。

**（三）上线运行阶段（2017年8月1日-12月31日）**

**1、做好用户发展。**市城管局系统、“三区”城管部门干部职工先行体验使用，再通过市、区两级城管部门工作人员一对一、一对多等方式拓展一批身边市民用户。市民用户利用“市民随手拍”举报的问题经查证确属城管部门职责范围的，被岳阳智慧城管系统采用立案后，即视为一件有效案件，每件有效案件给予1元手机话费奖励。每人每月话费奖励累计最高不超过300元。话费奖励名单按月在市城管信息网、岳阳全民城管网公布。

**2、做好投诉案件处置。**先期开放公共设施类（人行道破损、车行道破损、井盖缺损、果皮桶缺损、路灯不亮、雨水篦子缺损）、施工管理类（施工废弃料、施工不围挡）、市容环境类（暴露垃圾、积存建筑垃圾渣土、焚烧垃圾、绿地脏乱、道路泥沙）、街面秩序类（占道游商、出店经营、乱堆物料、乱挂横幅、机动车人行道违停、乱贴小广告<牛皮癣>、违规占道广告、私搭乱建棚亭、人行道污水横流）四大类二十二小类问题类型供市民“随手拍”，后续再视推广情况增减类型。对市民通过“市民随手拍”举报的问题，按照《岳阳市数字化城市管理指挥手册》进行立案、分派、处置、反馈。在公众互动平台设置“回音壁”栏目，定期、不定期公布一批案件处置进度和结果，积极回应广大市民关切。

**（四）提高全面推广阶段（2018年1月1日-1月31日）**

由市城管监督指挥中心牵头对公众互动平台运行的功能、性能进行评估，对用户发展和投诉处置情况进行阶段性总结，对运行中出现的新情况、新问题集中梳理并制定相应的解决方案，逐渐形成长效工作机制，使公众互动平台更好地服务市民，成为城市管理的得力助手。

四、工作要求

**（一）加强组织领导。**成立公众互动平台推广工作领导小组，由市城管局分管领导任组长，市城管局考评办、市城管监督指挥中心和“三区”城管局主要负责人担任副组长，领导小组办公室设市城管监督指挥中心，负责公众互动平台宣传推广的日常事务。领导小组办公室联系电话：8220323。

**（二）强化工作责任。**“三区”城管部门、局属各单位要结合本部门、单位实际，制定公众互动平台推广实施办法，主要负责人要亲自抓、负总责，全力做好公众互动平台推广及市民投诉案件的处置、反馈、回访等工作。

**（三）严格责任考核。**将公众互动平台推广工作纳入标准化管理考评，对工作措施得力、成效显著的部门、单位予以通报表彰；对工作不力、未完成目标任务的部门、单位进行通报批评，并严格实行问责。

附件：1、关于开展“城市市民管，随手拍一拍”活动的

公告

2、“市民随手拍”使用手册

岳阳市城市管理和行政执法局办公室 2017年7月 日印发