



■海水浴场通过品质提升、服务提质，成为当之无愧的夏日顶流。

青岛市城市管理局通过将市民在城市管理领域的全量诉求立体化、具象化、精准化，还原群众诉求真实面貌，找准解决问题发力点位，提升服务群众能力水平

把群众诉求“打开来分析”，靶向施治“急难愁盼”

民之所望、政之所向。老百姓关心的、期盼的，就是民生工作要抓紧、抓实。去年以来，青岛城市管理领域各行业在明确工作重点、督促推进工作中都不约而同地使用了一把利器，就是把群众诉求“打开来分析”。

“打开来分析”其实就是深度分析、多维分析，摒弃简单的数量对比、机械的解决率满意率核查等单一分析方式，把市民群众的全量诉求立体化、具象化、精准化，让群众诉求不再是一个个条目和一条条数据，而是使之可感知、可量化、可评价，成为有参考价值、有指导意义的工作导图，按图索骥，一目了然。通过把群众诉求“打开来分析”，城市管理系统改变了传统的工作思路，把回应一个问题变为解决一类问题、提升一个领域。

数字无言，却最有力。今年一季度，全市餐饮油烟扰民问题投诉较去年同期下降了33%；建筑施工噪声、占绿毁绿、市容秩序投诉量分别下降67%、59%、44%；市民群众反映执法不规范不文明不作为问题总量下降了81%。



■燃气系统工作人员进社区宣讲安全知识，入户为居民解决燃气使用过程中存在的问题。



■停暖不停工，针对供热户反映的问题，供热系统实施“冬病夏治”，上门为居民排忧解难。



■环卫系统对道路进行精细化保洁，致力打造“最洁净城市”。

“清洗”海量数据 还原群众诉求真实面貌

青岛市城市管理局依托城市运行管理服务平台，打通与青诉即办平台、市12345政务服务热线的数据壁垒，全量接入城市管理领域诉求工单数据，在此基础上，整合数字城管、行风在线、民生在线、星期三问城管、网络舆情等13个渠道的诉求数据，将每年近50万件诉求，全量纳入分析。

在青诉即办、政务服务热线群众诉求分级分类管理基础上，进一步细分标准化模块，将城市管理类诉求由原来的146类增加到213类。如油烟扰民问题在政务服务热线中属于五级分类（城市综合—城管执法—环境保护管理—油烟污染—油烟扰民）。在此基础上，在油烟投诉类别下再细分固定门店与游商浮贩类，固定门店油烟扰民类别下又细分禁设区域和非禁设区域等等，从分类模块搭建上让群众诉求更精准匹配到各行业的细分领域，为精准分析奠定基础。

接下来就是对全量数据逐个过筛子，把轻微问题的重复投诉、执法相对人的恶意投诉、不实投诉以及非职责范围事项的无关投诉、不合理、不合规投诉去掉，保留真实诉求、有效诉求，做进一步分析。这是数据分析最琐碎也是最关键的一步，海量诉求中有大量的重复件、无效件，全量买单势必导致分析失真。如在对2023年七区违法建设的诉求分析中，对12584件违建类问题筛查去重后，真实有效诉求仅3733件，分别指向1100多处的一楼圈占，近700处的楼顶违建，430余处的平台露台违建等等，问题指向更加精准，趋势变化分析也更有参考意义。

行业按图索骥 找准解决问题发力点位

群众诉求对行业管理而言，是资源的“蓝海”，对群众诉求的精准分析是一种新型的、有效的调查研究方式。行业管理的现状、趋势变化、短板弱项、问题点位都可以在“打开来分析”中得到印证。

对2023年违法建设诉求，全市新增违建投诉率持续走低（5.5%）、拆除率增高（86.2%），与近年来始终保持违建治理高压态势，“不想建、不敢建、不能建”的社会氛围初步形成的行业现状基本吻合。对道路保洁质量的诉求分析中，将群众反映较多的路段排查出来，与日常巡查检查发现、颗粒物走航系统监测比对，匹配度较高，各区（市）、各环卫保洁作业公司的责任落实情况一览无余。

在原有区（市）分析层级下，增加镇（街）、社区、相关服务企业分析层级，将问题分析进一步落细落小到区域、路段、点位。对占道经营的诉求分析，不仅各街道的诉求量、问题类别一目了然，景区、路口、居民区、地铁站、医院、学校等区域类型在“打开来分析”中也都有自己的专属画面，成为加强行业管理的重要参考。

趋势变化更是“打开来分析”的强项，通过对近年来旅游旺季环卫保障的诉求分析，梳理出97处易诉区域，一处一策明确精细

化保洁方案，增配人员、车辆、流动公厕等，今年“五一”期间城市管理领域群众诉求同比减少47%。通过对市北区612个油烟扰民点位分析后，发现345个餐饮店铺设置在禁设区域，为从制度机制上理顺餐饮业选址负面清单等源头管理问题，提供了证据支持。把握问题走向、分析背后原因，有的放矢、补齐短板，才能把回应一个问题变为解决一类问题、提升一个领域，今年一季度，全市餐饮油烟扰民问题投诉较去年同期下降了33%。

立足群众满意 提升服务群众能力水平

“打开来分析”的落脚点是解决问题，通过在各行业建立“数据+”模式，达到找准问题、解决问题、建立长效的目的。

与“打开来分析”配套的是一线工作法，青岛市城市管理局在依托大数据分析解决城市管理问题的同时，也将基层一线作为抓城市管理的主阵地，通过“大数据加铁脚板”，跨级调度、现场办公，共享问题清单、共议解题举措。青岛市城市管理局主要领导每周实地督导检查，深入市内三区街道办事处、153个楼院，督促解决点上问题1300余件。针对镇街的个性问题，建立专项帮扶机制，组建专门帮扶队伍，对纳入城市管理综合评价的58个街道办事处逐一帮扶，讲政策、讲标准，开展定制化培训60余次，努力将群众“诉求清单”变为“满意清单”。在2023年市政务服务热线市级主办件办理中，城市管理领域的群众满意率达到95%以上，同比增长15个百分点。

对群众反映强烈的违法建设、建筑施工噪声、执法不规范不文明不作为、物业服务“质价不符”等顽疾攻坚整治，3次以上投诉的问题纳入市级台账一抓到底。今年一季度建筑施工噪声、占绿毁绿、市容秩序投诉量分别下降67%、59%、44%，市民群众反映执法不规范不文明不作为问题总量下降了81%。启动物业服务品质提升行动，瞄准诉求集中的问题、诉求集中的小区靶向攻坚，物业管理领域诉求办理满意率和问题解决率逐步提高，今年前4个月的满意率、解决率均达到了80%以上。

坚持“当下改”与“长久立”相结合，在解决具体问题基础上，着眼长效机制建设，推动出台《关于建立健全城市精细化管理长效机制的意见》，从高位统筹、经费保障、人员管理、智慧建设等多方面健全工作机制；与市委组织部联合制定《关于加强街道社区党组织对业主委员会工作领导的指导意见（试行）》，推进业主委员会及其党组织建设，提高业主委员会规范化运行水平，为提高物业管理水平奠定了制度基础。

人民城市人民建，人民城市为人民。建设“群众满意的城市管理”是青岛市城市管理局的工作目标，也是城市管理工作永恒的主题。市城市管理局将以“打开来分析”为抓手，在全局上下进一步树立数据分析思维、精细精准观念、实干实绩导向、群众满意目标，抓紧紧抓牢民心工程、民生实事，下足“绣花功夫”提升管理、服务、执法水平，努力让市民群众生活得更方便、更舒心、更美好。



■城市管理综合行政执法系统开展大比武，打造一支高水平、高素质、高标准的执法队伍。



■违建治理持续向居民楼院延伸，坚决整治市民身边的“顽瘴痼疾”。



■针对“脏乱闲”的小地方，开展城市“微更新”，原来杂草丛生的荒地，变身休闲运动公园。



■针对物业领域存在的突出问题，开设“身边”栏目，深入到物业小区、业主身边解决问题。