

浅析河长管理信息系统的应用成效和运行管理

曾颖委

(广东省广州市河涌管理中心,广东 广州 510635)

摘要:文章以广州市为例,介绍了基于河长制的河长管理信息系统的应用成效与主要做法,对存在问题进行了分析并提出对策.该方法可供其他地区在推行河长制时参考.

关键词:河长管理信息系统;应用成效;主要做法;对策

中图分类号:TP316 **文献标识码:**B **文章编号:**1004-4701(2018)04-0306-04

0 引言

以广州为例,在全面推行河长制的过程中和整合河湖名录、一河一策、汇总各类污染源、河涌水质等信息数据的基础上,开发了广州河长管理信息系统,系统融合了信息展示、即时通讯、河长巡河、问题上报处理、履职管理等功能模块,以信息技术促进河长制的顺利推行和执行,为智慧治水提供全面的技术支持,提升了治河管河能力。同时开发了“广州治水投诉”微信公众号和河

长管理信息系统相结合,拓宽社会监督渠道,调动社会公众的力量,引导公众爱河护河。

广州河长管理信息系统具有“五位一体”整体框架,一个统一平台,五种不同应用终端^[1],如图1所示,系统于2017年9月9日投入运行。目前,上线的部分包含PC端、APP、投诉电话和微信公众号,门户网站暂未上线,各种应用终端面向的用户也有所区别,投诉电话和微信公众号主要面向公众,PC端和APP主要面向各级河长和治水相关部门。



图1 广州河长管理信息系统整体框架图

收稿日期:2018-04-21

作者简介:曾颖委(1986-),男,大学本科,工程师.

1 系统的应用成效

运行管理单位紧紧围绕各级河长的管理、各类污染问题的流转、系统功能的完善等三个方面开展运行管理工作。通过大半年的努力,河长履职活跃度明显提升,监管河长有招,问题流转顺畅,在河长制落地生根、治水思路落到实处、压实各级河长职责等方面起到了积极作用。

1.1 河长活跃度高、积极交流

各级河长通过系统积极履职,学习治水做法、各类须知指引,积极性较高。其中,系统各栏目的各类信息的浏览量、点赞量基本都过百,大多留言量也超过了两位数,各区、镇(街)河长办通过系统上报的治水简报质量较高,系统的即时通讯交流活跃度也较高,河长互动

较多,对河湖污染问题的响应速度也较快。

1.2 镇村级河长履职意识和水平有所提升

大半年来,镇村级河长的巡河积极性不断提升,通过定期通报和排名,村级河长不巡河、不上报问题的情况逐步消除,巡河达标率和有效巡河均有很大程度的提升,上报的问题数量和质量也是逐步提升。如图2所示,村级河长巡河达标率(村级河长每日一巡)从0.31%提升至22.77%,镇级河长巡河达标率(镇级河长每周巡一次)从8.75%提升至75.80%,有效巡河率(单次十分钟以上)从22.09%提升至57.59%;各类河湖污染问题的办结率、办结质量也逐步提高,如图3所示,从48.27%提升至目前的79.75%,消灭各类污染源,助力提升了广州的河湖水质,纳入住建部和环保部挂牌督办的35条黑臭河涌目前都已“初见成效”,达到不黑不臭标准。

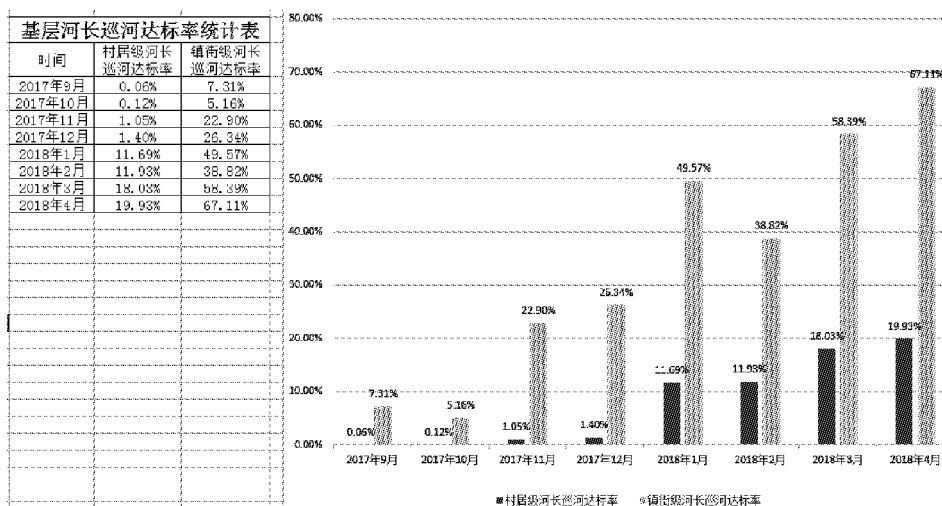


图2 村(居)、镇(街)级河长巡河达标率趋势图

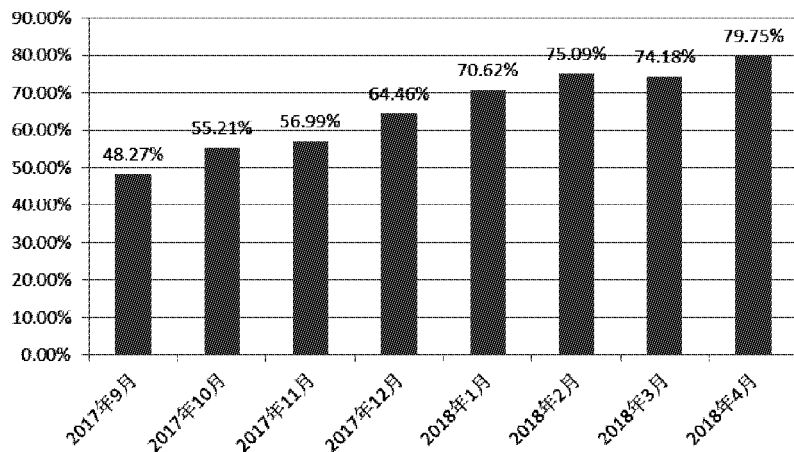


图3 问题办结率趋势图

1.3 系统功能提升完善

为提升各类河湖污染类问题的流转顺畅性,围绕加强河长的履职管理准确地提出系统需求并优化了系统的薄弱环节,系统现已实现河湖污染类问题、河长巡河、系统签到、河长履职相关等方面共 20 项的统计分析功能,各类统计数据能实时预警监督河长履职表现;优化问题流转程序,在系统运行方面赋予各区河长办更多的便利,并压实河湖污染类问题的办结主体责任;开发了河长履职积分榜,提高了系统的使用率,有效激励了河长履职的积极性。

2 系统运行管理的主要做法

2.1 组建运营团队,打造各功能模块

一是组建运营团队管理,抽调精英骨干组建系统运行管理团队,将系统各功能模块包干到人并建立协调机制,明确职责,同时编制河长管理信息系统的工作制度和工作指引,要求每位运行管理人员清晰各自负责的模块定位,树立运营理念,通力协作,力促模块运行上水平;二是加快系统中河湖污染问题的流转,要求及时将公众投诉问题推送至 APP 流转,确保当天将重大问题分派给各区河长办流转处理;三是打造信息发布专栏,及时收集各新闻媒体发布的重要治水新闻、本地外地较好的治水经验做法、治水相关的政策法规,以供各级河长学习。

2.2 树立服务意识,助力各区提高工作效率

一是主动对接各区河长办,以服务的意识和互动,召开河长管理信息系统运用座谈会,收集各区的运行人员在使用系统过程中遇到的问题和对系统功能的新需求,及时解答系统使用疑问、增加系统新功能,并多次前往各区开展系统相关的工作指引解读、系统使用培训和答疑解惑。二是实事求是帮助各区在系统上采用挂帐方式处理近期无法解决的问题,提升系统中的河湖污染问题办结率。

2.3 多方面指导河长履职

一是及时出台基于河长管理信息系统的河长履职指引,制定并出台了河长巡河、问题识别上报、问题流转处理、问题办结及复核办结、河长电话接听等履职相关的指引,指导河长通过系统上报问题、处理问题;二是灵活增设系统中的巡河多样化功能,各级河长通过河长 APP 上传参加河湖保护有关活动的证明材料可视为河长巡河履职;三是规范河长使用河长 APP 的巡河时长,经过调研,确定单次巡河时长十分钟以上方为有效巡

河;四是设计基于河长管理信息系统的河长履职漫画,如河长的一天、APP 操作手册、问题识别上报指引、APP 的优势、问题处理优秀案例等漫画,形象生动地指导河长履职尽责。

2.4 多方面加强河长管理

一是在河长管理信息系统中从签到、巡河、上报问题、问题处理等方面对河长履职情况进行统计分析,尽量覆盖河长履职全过程,基于系统数据重点分析黑臭河涌、河长的履职情况;二是将河长履职不到位的情况定期通报并上河长 APP 中的黑榜,例如巡河不达标率、上报问题不积极等情况;三是定期精选优秀案例、优秀河长表扬并上河长 APP 中的红榜,供各河长互相学习,提升河长履职水平;四是通过系统开展河长电话抽查,尤其是履职不到位的河长,不定期抽查河长电话接听情况并及时在河长 APP 中通报;五是优化河长 APP 中的河长履职积分榜功能,开展积分排名,显示具体的积分详情,指引河长对照自身履职的薄弱环节,提高河长的整体履职水平。

2.5 督促重大问题解决

对于河长管理信息系统中的重大河湖污染问题(如工业排污、养殖污染和违章建筑等),及时通过河长 APP 重点交办督办给各区,并建立交办督办的问题工作台账;专人跟进系统中公众投诉和各区久拖不办的问题,帮助各区解决困难,建立系统中重大的河湖污染问题跟进工作机制,提交上级部门协调督办或监督问责。

2.6 多方面提升系统活跃度

一是在河长 APP 中及时推介重要治水新闻、本地外地较好的治水经验做法,吸引河长们的眼球,引导其积极阅读,学习先进做法;二是扩展河长 APP 即时通讯各项功能,最大程度的为河长们交流提供方便,并促进问题的发布处理;三是试行红包奖励机制,公众通过“广州治水投诉”微信公众号投诉河湖污染问题后,根据问题质量获得相应的红包奖励,投诉量靠前的公众还有机会获得额外奖励,红包奖励制度试行以来,公众关注度、投诉量都大幅增长。

3 不足和对策

3.1 河长使用系统履职的不足

村级河长通过河长管理信息系统来开展工作的履职意识有待加强、通过系统进行履职的水平有待提高,主要存在通过系统上报的问题质量偏低、通过河长 APP 的巡河工作存在不规范等现象;系统中的各类河湖污染

问题的办理质量、办结效率等方面还有待提高。

3.2 系统本身的不足

系统中的河长履职积分规则侧重鼓励,系统对河长的评价功能较弱;还未能通过系统实现河长、责任河段和河段问题三者之间的密切关联,难以实现以河湖污染问题导向的原则去压实河长职责;系统各类数据来源广泛、种类庞杂,系统中的统计分析功能仍不足,全面并准确的用数据管理河长在某些方面还有待提升。

3.3 对策(计划)

优化河长信息系统各类数据的统计分析和使用方法,利用数据有针对性、多方位地分析河长履职的薄弱点,摸索更有效推动河长履职的对策,进一步提高系统中河长的有效巡河达标率、提高问题上报质量;探索基层河长履职质量较低的解决方法,围绕建设美丽村居提高基层河长履职质量;对各区自身原因久拖不办的问题,提供给上级部门协调督办甚至问责,对于非各区自身原因流转不下去的问题,主动协调并引导各区解决问题。

不断升级系统各项功能,优化系统的统计分析功能,系统增加可及时、定期给各级河长推送个性化履职信息的功能;充实系统的河湖、河长名录基础数据信息,通过在系统开发专题图来展示河长、河段、问题的关联;在系统中开发河长履职多方位、全过程评价指标体系,以实现有效地评价河长的履职过程和履职质量,展现河长的薄弱环节,提升河长的履职水平;优化系统中各类河湖污染问题的流转功能,以提升问题在系统流转的顺

畅性。

4 结 语

绿水青山就是金山银山,全面推行河长制是为了落实绿色发展理念、加强河湖保护、完善水环境治理体系的需要^[2]。建立信息化技术保障机制能更有效的促进全面推行河长制工作的落地,广州在整合多方相关行业资源的基础上,实施“互联网+河长制”行动计划^[3],建立了河长管理信息系统,并汇编了系统运行管理制度和工作指引,系统的运行管理主要从压实河长职责、激励河长履职、提升问题流转顺畅度、提升公众参与度等角度去推进河湖长制落地生根、取得实效,多方位提升了河湖治理和管理的能力,多途径拓宽了公众参与治水护水的渠道,为更好的打好水污染防治攻坚战和改善水环境质量奠定了基础。

参考文献:

- [1] 中办国办印发《关于全面推行河长制的意见》[J]. 中国水利, 2016(23):4~5.
- [2] 广东省水利厅环保厅联合出台意见推动河长制落地[J]. 城市道桥与防洪, 2017(08):161.
- [3] 丰景春,鞠茂森,李锋,王龙宝,李明,张可,薛松. 河长制综合管理信息系统平台框架与建设要点[J]. 水利信息化, 2017(06):1~7.

编辑:张绍付

Analysis on the application effect and operation management of river chief management information system

ZENG Yingwei

(Guangzhou Municipal River Management Center, Guangzhou 510635, China)

Abstract: Taking Guangzhou as an example, this paper introduces the application effect and main practice of river chief management information system based on river chief system, analyzes the existing problems and puts forward countermeasures. This method can be used for reference in other areas when implementing river chief system.

Key words: River chief management information system; Application effectiveness; Main practice; Countermeasures

翻译:曾颖委