



# 申城聚焦“高效办成一件事”“高效处置一件事” “两张网”激发城市治理新效能

2400多万常住人口,13亿平方米城市总建筑量,270多万户市场主体,600多万辆机动车,24万多台电梯……时至今日,一座超大城市的治理,单靠拼人力,已远远不够。如何综合运用现代化科技手段,推动城市治理由人力密集型向

人机交互型转变,由经验判断型向数据分析型转变,由被动处置型向主动发现型转变?

去年11月,习近平总书记在上海考察时强调,要抓一些“牛鼻子”工作,抓好“政务服务一网通办”“城市运行一网统管”,坚持从群众需求和城市治理突出问题出发,把分散式信息

系统整合起来,做到实战中管用、基层干部爱用、群众感到受用。

昨天,上海召开全市“一网通办”“一网统管”工作推进大会。通过管理模式创新、行政方式重塑、体制机制变革,在更大范围、更宽领域、更深层次推动城市治理的全方位变革。

## “一网通办”迈向“一网好办”

将4张申请表合成1张申请表,提交材料从31份减少到12份,跑动次数从6次减少到只跑1次,将3次现场核查改为1次联合审查,办理时间从58个工作日缩减到10个工作日……

“一网通办”让“开饭店”这件事“进一网、能通办”。而在上海市大数据中心副主任朱俊伟看来,这还远远不够,“今年,我们将继续围绕高效办成一件事,对业务部门的流程进行革命性再造,目标是实现‘一件事一次办’。”

### “攻坚提升年”目标明确

2018年是上海“一网通办”的创建年,去年是攻坚年,今年是攻坚提升年。“我们主要从两方面考虑:一是从政府供给侧来讲,业务流程再造和数据整合共享等方面需继续攻坚,二是从需求侧企业群众获得感来讲,要进一步提升使用度和便利度,更大力度地减材料、减环节、减时间、减跑路次数。”朱俊伟说。

据介绍,“攻坚提升年”的主要目标是实行“两个免于提交”、推动“两转变”,提升群众和企业的获得感。“两个免于提交”是指,“凡是本市政府部门核发的材料,原则上免于提交;凡是能够提供电子证照的,原则上不再提交实体证照”,新增100项“零材料”事项。“两转变”是指,从“侧重行政权力事项”向“行政权力事项和公共服务事项并重”转变,从“能办”向“好办”转变。

为此,“一网通办”将重点采取三方面举措:一是对一批企业和群众关注的“一件事”业务流程再造,全年新增接入500项公共服务事项,新增100项个人事项实现“全市通办”;二是深化数据互联互通,着力推动信息系统上云“应迁尽迁”、信息系统和业务专网“应并尽并”、公共数据“应归尽归”;三是深化线上线下融合,优化服务体验,线上升级改版一网通办服务,线下推行综合窗口,推动“一网办、一窗办、一次办”,逐步让群众和企业到政府办事像“网购”一样方便。



“一网通办”让个人办事更方便、快速,单位办事更高效、可预期,用户的获得感和满意度切实提升 本报记者 孙中钦 摄

### “一件事一次办”提升获得感

针对企业和群众关注的“一件事”进行业务流程再造,“一网通办”今年提出实现“一件事一次办”。“第一批清单已经出来了,我们将继续推进14件事,如企业纳税缴费一件事、创新创业一件事、公民出生一件事、医疗付费一件事。”朱俊伟表示,这些事都是跨部门、跨层级、跨区域“三跨”的事,也是企业、群众关心的痛点难点,“我们将对‘三跨’的办事流程进行系统性重构,将职能部门办理的‘单个事’集成服务企业和服务群众‘一件事’,进一步提升企业、群众的获得感和满意度。”

电子证照是推动“一网通办”改革的重要抓手。据介绍,电子证照目前已归集345类高频证照,总数突破9256万张,电子证照调用量已突破1.2亿次,日均调用量30多万次。

今年,“一网通办”将深化电子证照归集,新增归集不少于500类电子证照,持续丰富电子证照种类,进一步扩大电子证照的应用场景授权,做到“凡是能够提供电子证照的,原则上不再提交实体证照”。同时,拓展长三角地区各类电子证照应用场景,推动电子证照长三角区域广泛应用,提升企业跨区域办事的便利度。

### 为复工复产提供有力支撑

疫情期间,“一网通办”的新冠肺炎防控专栏累计访问量突破2.54亿次,其中移动端访问量占比99%。上线“企业复工人员网上登记(报备)”系统、“解除医学管理措施查询”服务,为全市防控和复工复产起到了助力推动作用。

2月17日“随申码·健康”上线以来,累计使用次数超3亿次,累计用码人数超1336万人,日访问量峰值达到1000万次。在街道社区、在园区企业、1500家线下政务服务大厅,全面启用“随申码·健康”服务,同时,积极推动“随申码·健康”和相关省市健康码的互认核验,目前已和江苏、浙江、安徽、四川等11个省份开展数据对接。今后,“随申码”还会陆续推出更多数据、应用服务,成为上海市民的随身身份标识和服务助手。

上海依托“一网通办”平台优势,充分发挥“企业服务云”的作用,上线“助企战‘疫’专栏”、“沪28条”惠企政策专区,围绕企业疫情防控、复工复产等迫切需求,重点在人员防控、健康管理、就业用工、普惠金融等方面提供一站式政策服务、一网通式诉求服务、一网式专业服务。疫情防控期间,访问量达940万人次,累计处理企业诉求4.5万个。

首席记者 方翔

## “一屏观天下,一网管全城”迈向2.0版

一座城市的治理,有宏观,也有微观。前者集中体现城市的发展目标,后者则真实反映城市的治理水平。如何让治理的触角延伸得更长?探索得更密?在系统化、智能化的赋能下,更多城市微观治理主体拥有了强健的“大脑”。

昨天,上海市城运中心处长锁晓东告诉记者,在初步实现“一屏观天下、一网管全城”的基础上,今年上海有望启动“一网统管”三年行动计划,实现“治理要素一张图、互联互通一张网、数据汇聚一个湖、城市大脑一朵云、城运系统一平台、移动应用一门户”,聚焦城市管理难点痛点,应用智能化分析和预警预测手段,发力培育智慧应用生态体系。

### 1.0版 增效赋能联动联动

新冠肺炎疫情最严重的时期,通过各种交通方式来沪的人员,都需在上海“健康云”APP上自助填报和登记。但很多外来人员对上海不熟悉,一旦填报发生错误,又要及时找到这个人,怎么办?

这样的事真实地发生过。上海市卫健委信息化管理处副处长冯骏昨天告诉记者,当电话打不通、地址出错,以前处理这类事情要耗费大量人力和时间。但通过“一网统管”平台的大数据筛选分析功能,仅仅3次滚动排摸,自动完善信息,这个人的真实信息就被补充,人也迅速找到,为防疫工作争取了时间。

类似案例不断发生。锁晓东说,作为“一网统管”的基本载体,上海城运系统充分利用智慧公安建设成果和大数据、云计算、物联网、人工智能等先进技术,已整合接入公共安全、绿化市容、住建、交通、应急、生态环境、卫生健康、气象、水、电、气等领域22家单位33个专题应用,深化联动联动,围绕城市动态、环境、交通、保障供应、基础设施5个维度直观反映城市运行的宏观态势,为跨部门、跨系统的联动联动增效赋能,初步实现“一屏观天下,一网管全城”。

上周日,傍晚时分,一场大雨突如其来。霎时间狂风大作,电闪雷鸣。而在此之前,今年上海首个雷电、大风的“双黄”预警已经出现在上海市民的手机上。

历经一年探索建成的“一网统管”1.0版平台上,有一张实时更新的防汛中央地图,实时采集全市157个水位监测点、550个雨量监测点和26个气象采集点的数据信息,共享了公安、建交等部门近1000个点的视频监控信息等系统数据。1418个排水泵站,近2.8万公里地下排水管网,736个疏散点,64个易积水点,1.4万个小区,100多个防汛队伍和车辆,都被连接成网。

上海市水务局信息中心主任黄士力告诉记者,往年汛期,因为道路积水导致交通不畅,泵车受堵,等到了现场水已退去的情况时有发生。如今,通过“一网统管”的大数据分析,泵车不仅能提前布置在易积水地区,还可以通过GPS定位系统远程指挥,通过最优路线进行调度。

“我们还将积水监测数据通过‘一网统管’平台,实时推送给公安、路政部门。”黄士力说,近500个立交桥下行路段都有水文监测端口,一有积水,立刻推送至交警采取封路等应急措施。

### 2.0版 探索更多应用生态

锁晓东表示,下一阶段,城市运行将探索在中台建设、应用基础、生态体系、相关流程和管理创新上发力。

如何加强城运中台建设?就是要推动城运中台成为城运系统的应用枢纽、指挥平台和赋能载体;打造城市运行生命体征指标体系;构建城市运行“一网统管”综合展示屏和移动端应用。

上周六,一个覆盖全市、涉及当下疫情防控的相关应用模块启用,这个应用从开发到上线并稳定使用,仅用4天时间。“基于‘一网统管’所构建起的开放协同大平台,有能力的信息化企业可以根据实际需求来快速开发各类实战应用。”市住房城乡建设管理委城市管理处处长王明强昨天透露。

在此次抗疫工作中,类似应用层出不穷。比如市卫生健康委委托“上海健康云”App平台与上海市运行中心“一网统管”平台实时交互,构建起“来沪人员健康动态观察系统”,截至4月11日,该系统共计登记946.86万余人。下一步,市卫生健康委还将积极推进构建“公共卫

生突发事件应急处置系统”。

这样的应用生态不断向城市治理的各个领域延伸。比如,市气象局正重点强化健康气象、城市网格化管理、交通和建筑工地等4个场景的气象服务技术、产品和机制,推进与预警发布系统对接,向用户智能推送的气象服务产品除了强天气预警信息,还有强天气带来的影响信息,同时提升灾害监测数据回溯分析和灾害风险早期识别能力,供政府决策和城市运行管理部门即插即用。又比如电力公司,可采用大数据和人工智能技术,根据用户户号、保修地址、坐标数据综合运用历史派工匹配、网格化定位等算法,实现抢修工单自动排发至各责任单位。上海市公安局也将与相关部门合力推进IDPS系统(城市道路交通智能管理系统)建设,全力破解超大城市出行难。

线下管理需求引领线上智能化系统建设,线上信息流、数据流倒逼线下业务流程全面优化和管理创新,“一网统管”正让城市更聪明、更智慧,也在引发更多变革。

首席记者 潘高峰