



# “一网通办”“一网统管”赋能上海城市治理

# “云端”两张网给百姓带来实惠

本报记者 杨洁

绿码通行,电子亮证,“掌上办事”成为习惯;防疫数据,客流监测,城市体征一屏可观……从战时疫情防控,到日常智慧应用,在上海,越来越多人开始领略科学化、智能化治理城市的魅力。

“一网通办”带动政务服务改进,推动营商环境优化;“一网统管”促进城市管理精细化,保障城市安全有序运行——抓好“两张网”建设,是今年全市工作的重大任务,也与你我生活息息相关。

在智慧城市生活,上海人能够享受哪些福利?对此,代表委员又有哪些建议?



市民金女士在徐汇区行政服务大厅签字领取食品经营许可证  
本报记者 王凯 摄

## 【政务服务“一网通办”】

### 便民服务更贴心

#### “不见面办理”社保卡

“去年我办理新版社保卡,不用再赶回户籍所在地徐汇区,直接去单位附近、静安区的一家社区事务受理服务中心,很快就办成了!”说起“一网通办”的便民体验,全国人大代表邵志清结合自己的亲身经历,为上海政务服务点赞。

不过,如果邵代表再晚几个月办卡,一定会更方便:今年3月,上海“一网通办”推出高频事项“不见面办理”服务,“新版社保卡的申领及开通”首批上线。如今,上海市民只需轻点手机屏幕,就能坐等新卡快递上门。

目前,上海市“一网通办”总门户已接入2321项服务事项,其中,行政审批事项已应接尽接,82.1%

具备“全程网办”能力,93.87%具备“最多跑一次”能力。更多申领渠道不断拓展。这两天,上海又推出505个银行补换卡网点。社区办、银行办、“随申办”——线上线下,任君挑选。

疫情期间,上海及时推出“随申办”。上海市大数据中心应用开发部副部长陈祺介绍,“随申码”的功能还将不断拓展,如在体育、文旅、医疗、教育、交通等领域的延伸应用,“或许,未来生活中,我们可以实现‘码’平川。”

#### 办事不用带证照

“随着大数据、人工智能、5G等新技术的迭代发展,破除信息孤岛,建设更智慧的城市是大势所趋。”全国政协委员谈剑锋表示,“要打通政

### 营商环境更优化

项“全市通办”)的任务。对此,企业经营者体会最深。“开办饭店,只填写一张表格,交一次材料就可以了。”一次采访中,记者在徐汇行政服务中心遇到了基快富食品(中国)有限公司上海分公司的金女士,她一口气拿到了食品经营许可证、酒类商品零售许可证和消防验收批文(见上图),喜上眉梢——在商场里开饭店所需要的证件,办齐了,而从填写表格到审批完成,总共只用9个工作日。

#### 关键是探索业务流程再造

加快转变职能,减少审批事项……世界银行发布的《2020年营

府各部门的数据很难,技术以外,更需要观念上的转变。在这一方面,上海“一网通办”做出了全国表率。”

不带身份证或营业执照原件,能去线下窗口办事吗?以前,人们可能无法想象这样的场景。而如今在杨浦区行政服务中心,答案是,能。“我们大厅240个事项,都可通过事项清单,调用电子证照库,办事不用带证照,一部手机全搞定!”杨浦区行政服务中心主任杨菊芳骄傲地告诉记者。

这份承诺背后的底气,源自各部门数据壁垒的日益破除:今年,上海提出“两个免于提交”的目标——本市政府部门核发的材料,原则上一律免于提交;能够提供电子证照的,原则上一律免于提交实体证照。

商环境报告》显示,中国营商环境排名由46位上升到31位,作为样本城市之一,上海贡献了55%的权重。

“面向企业和老百姓的‘一件事’,改革的关键,是怎样把原本多部门众多办理事项,变成整体政府办理的一个事项。”在邵志清看来,业务流程再造,是最难啃的硬骨头。“这两年,上海‘一网通办’做了很好的探索,推出了不少企业办事‘主题套餐’,将来在细节上还可以进一步优化。比如在办理某一件事上,应明确各部门分别应该尽到什么职责、完成什么工作、应提供什么数据、能共享什么数据等,建议做到‘一事一清单’,使服务更精细。”

## 【城市运行“一网统管”】

### 基层管理更精细

#### 一张屏管住街道防疫事务

“上班第一件事,打卡签到!”最近,长宁区江苏路街道岐山居民区书记朱卫红养成了一个新习惯。她向记者展示了工作后台,手机屏幕上区分了居民小区、办公楼园、建设工地、沿街商铺等模块,相关信息一键可查。

“愚园路1088弄存在电瓶车乱停放及堆物现象。”处置列表中,躺着这样一条信息。朱卫红介绍,如果辖区内发现问题,平台可以像这样直接点对点派单,上报、处置、核查等,都能快速响应。“我们的效率变高了,老百姓的抱怨声也少了。”

朱卫红所使用的工作平台,接入了江苏路街道城运中心“一网统管”系统。2月7日,全市首个“一网统管”防疫专项在江苏路街道上线。疫情期间,这套系统为基层“表哥”“表姐”减负,让朱卫红与同事们尝到甜头,直呼“给力”。

“以前上门走访排摸,我们都是先把信息记在纸上,回到办公室

再录入到电脑中。遇到其他条线需要报表,还要按照不同的格式手工制作。而现在,我们一部手机就能搞定。”朱卫红与同事们每天排摸的统计信息,只需在工作平台录入一次,即可在江苏路街道城运中心实时显示更新。一张屏,“管住”了街道内的大小防疫事务,还能精准发布风险提示。

#### 从探索设想进入全面建设

本周,上海首个智慧消防应用场景落地长宁“一网统管”,并在江苏路街道试点运行。江苏路街道城运中心主任张哲人告诉记者:“针对常态化工作,更多智能应用将及时补充,功能会继续更新迭代,数据更将包罗万象。”

目前,“一网统管”工作已经从探索设想进入全面建设阶段。邵志清认为,要实现“一屏观天下、一网管全城”,市、区、街镇的平台应该实现无缝对接,市级各委办局和各区在资源、数据等方面应该更好联动,以发挥更大效能。

### 城市运行更安全

#### 实时监控1.3万座幕墙建筑

如果将城市看作一个庞大的生命体,那么,越来越多的“神经元”正在触达末梢角落,保障城市安全运行。上海去年起推进玻璃幕墙“一楼一档”信息入网,年底前将实现1.3万座幕墙建筑的在线实时监控。还有路灯、消防栓等1495万个城市部件、2.68万公里地下管线、5000多个建筑工地、1.4万多个住宅小区、3000多处历史保护建筑……海量数据都连接“在线”。

畅想,未来,在“云端”有一座实时更新的数字孪生之城。那里能找到“陆家嘴三剑客”,每一片玻璃幕墙、每一台电梯,年龄、坐标、维保记录清晰可查,减少安全隐患;那里也能看到黄浦江崇明岛,大气环境、水环境、声环境质量实时监控,守护天蓝水清;或许,那里还能看到你和我,幸福感、获得感、满意度日益提升,享受智慧生活……

政务服务“一网通办”,城市运行“一网统管”——上海正在按照习近平总书记要求,运用前沿技术推动城市管理手段、模式、理念创新。从数字化到智能化再到智慧化,“两张网”赋能城市治理,织就人民美好生活。

还记得去年国庆期间刷屏的“雨刷式过马路”吗?上海警方的人流疏导措施,经受住了外滩区域总客流1200万余人次、单日最高客流200万余人次、瞬时最高客流22万余人次的三重考验。

#### “千里眼”管控大客流

线下更精准更有温度的管控措施,得益于线上更聪明更敏锐的“智慧助理”。在外滩治安派出所,记者看到了新上线的黄浦公安智慧指挥平台。它有“千里眼”,在延安路就能直接“看”到人民英雄纪念馆,还能实现自动巡视,并针对不同场景模拟预演。

“南京东路(西藏-河南)3679,陈毅广场104,外滩滨水区1937,外滩江堤(4-8号口)182……”大屏幕上,大客流管控系统也在高效运转。外滩治安派出所所长刘海波介绍,通过LBS、客流眼、轨道交通数据等,可以实时获得本辖区内的高风险路段、中风险路段、低风险路段,热力图一目了然。“本次‘五五购物节’期间,南京路步行街、大丸百货等迎来客流高峰,公安民警与其他相关部门联动联动,智慧平台为我们的精准决策提供了数据支撑。”

#### 去年完成“双减半”“双一百”

2018年全国两会期间,上海率先提出实施“一网通办”改革,今年已是第三年。“当时我就在现场。”邵志清关注信息化工作多年,曾任“一网通办”初期方案专家组组长,提出不少真知灼见。

在邵志清看来,“一网通办”中的上海特色,在于“站在企业和群众视角”的转变,更在于“高效办成一件事”的务实。2019年,上海完成“双减半”(审批时限平均减少一半、审批提交材料平均减少一半)、“双一百”(对100个事项进行业务流程优化再造,实现100项个人事

2400多万常住人口,13亿平方米城市总建筑面积,270万户市场主体,600多万辆机动车,24万多台电梯……上海,一座系统庞大、川流不息的超大城市,考验着各方面的治理能力和智慧。

日前发布的《上海市推进新型基础设施建设行动方案(2020-2022年)》提出,建设政务服务“一网通办”和社会治理“一网统管”基础支撑平台,探索建设数字孪生城

市。而在2018年,在沪全国人大代表就曾开展“大数据共享与安全”专题调研。那么,海量城市数据怎么用?“两张网”建设如何补短板?

全国人大代表邵志清打比方说,以前在数据共享时,大家都希望复制一份,就好比在家里再造

一个同样的图书馆。可这样既占地方,一致性和安全性的维护成本又高。能不能换种思维方式?“今天的读者要查阅文献A,明天要查阅资料B,你需要做什么事,图书馆可以帮忙做好服务,书籍依然在原地不动。”邵志清表示,理想状态,就是将

## 海量城市数据怎么用?代表委员来支招 数据互联是趋势 数据安全须保障

算法部署到数据中去,反馈给相关部门所需要的处理或应用结果。

此外,邵志清还建议,政府应加强与市场和社会联动,实现共管共治共享。“例如与电信运营商、保险公司、银行、平台公司等实现联动,共享信息,优化办事流程。政府

部门花些力气可以解决的事,不能让老百姓来回跑腿。”

全国政协委员谈剑锋更关注数据安全综合能力。“数据互联互通是趋势,政府应加强把控监督。”他提出,当前,互联网寡头企业正在涌现,不可避免地造成数据过度采集、滥用甚至不正当竞争,建议开展国家数据安全治理,推动数据资源的规范采集、安全存储、有序流通和依法开放。