



# 没有手机 也能享受便捷服务

## 上海“一网通办”经验写入联合国报告,向全球推广

“联合国高级官员到上海看‘一网通办’案例时,提了一个问题,大家都没有想到。他问:没有手机的人怎么办,也能享受服务吗?”

《2020 联合国电子政务调查报告》7月10日正式发布,上海“一网通办”经验作为经典案例写入报告。昨天,联合国电子政务评估报告专家组成员、复旦大学国际关系与公共事务学院郑磊教授与记者分享这个故事。

当时,联合国高级官员提出的问题,在现场得到满意的答案。线上与线下融合,高效与温度融合——上海“一网通办”经验正在向全球推广。

### 位列全球第九

“在联合国全球城市电子政务评估排名中,上海位列第九,首次进入前十。在全球国家排名中,中国从2018年的第65名上升至第45名,取得历史最好成绩。”郑磊介绍,联合国每两年调查评估193个成员国的电子政务发展进程,并发布调查报告;2020年报告的主题是:数字政府助力可持续发展十年行动。

本次评估的标准如何设置,上海“一网通办”有哪些做法获得好评?郑磊连续参与了

2018年、2020年发布的两期报告的评估专家组工作。他介绍,城市在线服务的评测主要有四个分项。其中,技术方面上海排名第2,内容方面上海排名第12,服务方面上海排名第10,互动方面上海排名第15。整体而言,上海在全球电子政务领域已经达到较高水平。

联合国的全球电子政务调查报告已持续多年,此前只有国家层面的排名。2018年,联合国首次开展城市层面的评估,在全球范围选择了40个城市,上海代表中国入选。“这对上海来说,既是压力也是荣誉,上海代表着中国城市的数字政府发展水平。”郑磊说,今年联合国全球城市电子政务评估排名的范围扩大至100个城市,上海获评第9名,这样的成绩来之不易。

据悉,本次报告由联合国经济与社会事务部的公共机构与数字政府司发布,也会被国际上其他有关营商环境、城市信用的报告引用。

### 注意“数字鸿沟”那一头

“联合国评估报告的主要目的并不是排名,而是在全球范围内共享知识和经验,对标优秀案例,寻找自身差距。”郑磊介绍,今年中国共有三个案例入选,除了上海“一网通办”,

杭州城市实时交通管理、北京残疾人在线服务也位列其中。其中,上海“一网通办”案例篇幅最长,出现在报告第6章,主题是以数据为中心的电子政务。

“在各国的众多案例中,为什么上海‘一网通办’被选中?主要有两个原因:第一,以数据共享为核心;第二,注重线上线下服务的融合。”郑磊介绍,发达国家如今主推线上服务,联合国的专家们认为,数字政府也不能一味在线上“狂奔”,还应注意有老年人等弱势群体正处于“数字鸿沟”的那一头。

在上海,“一网通办”线上有政府网站、“随申办”移动端App、小程序等,线下则有区级行政服务中心、各街镇社区事务受理服务中心。“联合国高级官员到行政服务中心考察时,工作人员向他介绍了通过手机号预约取号的功能。而他的问题却是:没有手机怎么办?”郑磊说,这位官员在那里看到了线下的办事温度:咨询台可以现场取号,一旁也有不少工作人员在服务。

线上讲效率,线下讲温度,让上海“一网通办”具有向全球推广的典型性。今年上海提出,“一网通办”要从“能办”向“好办”转变,提升线上线下服务体验,始终是上海坚持的方向。

### 凸显人民理念

应该看到,尽管上海“一网通办”取得了可喜的排名,不过,在内容、服务、互动等领域,还有不少提升空间。未来,“一网通办”应该如何发展?

郑磊建议,上海“一网通办”可以在加强互动参与等方面继续发力。“上海市民有参与市政发展、城市建设的积极性,这与上海‘人民城市人民建’的发展方向也是契合的。”

当然,郑磊也表示,联合国现行的评估指标和方法本身也还在不断优化的过程中。例如,当前许多互动都发生在社交媒体上,在政府门户网站上的互动逐渐减少,但目前评分标准尚未将社交媒体纳入其中。

今年,上海聚焦“高效办成一件事”,将完成14件事“一件事一次办”。上海市大数据中心主任朱宗尧介绍,日前,“医疗费报销一件事”已发布,其余“一件事”也在稳步推进中,根据计划9月底将完成上线。

朱宗尧表示,接下来将按照“人民城市人民建,人民城市为人民”理念,持续提升市民群众办事体验,把上海“一网通办”提升到更高的水平。 本报记者 杨洁



### 新民眼

昨天,市政府新闻发布会聚焦“高质量发展,高品质生活”,发布会的主角是黄浦区。

黄浦区,区域面积全市最小,经济密度全市最高,是首批国家全域旅游示范区,人流、物流、交通各类要素资源集聚程度和流动性很大,同时“二元结构”突出。如果说,城市也是生命体,那么,“二元结构”突出的黄浦区,生命体征复杂。面对现实,全面建成小康社会,精细化城市治理如何精准发力?答案是:敬畏心。

“人民城市人民建,人民城市为人民”,秉持对超大城市的敬畏之心,把全生命周期管理贯穿城区规划、建设、管理全过程,追求高效能治理,努力打造充满活力、井然有序的超大城市中心城区治理标杆,就是黄浦的目标。

因为敬畏,就要突出民生改善,让家园更具品质。在黄浦,旧改是“最大民生”。2012年以来,黄浦旧改征收受益居民超过5.5万户,去年历史性突破1.2万户,今年重点聚焦金陵路、西藏路、北京路、建国路、老城厢等五大地区,充分挖潜让旧改加力提速。其中,宝兴里旧改仅用122天完成居民100%签约,172天实现居民100%自主搬迁,创下近年来全市大体量旧改项目居民签约和搬离完成时间新纪录。同时,“十三五”期间黄浦已拆除各类存量违法建筑1万多处,28万多平方米,积极开展社区“微更新”;建设邻里屋里厢、空中书房、公共客厅、口袋公园等社区公共空间,坚持问题导向、需求导向、效果导向,打造环境宜居、幸福和谐“美丽家园”。

## 「敬畏心」贯穿超大城市精细化治理

姚丽萍

因为敬畏,更要突出环境品质,让地标更有温度。南京路、淮海路、豫园、新天地、田子坊,诸多上海地标汇聚黄浦。“席地可坐”,曾是外滩、南京路步行街、人民广场的保洁标准。如今,这个标准已向新天地、豫园、田子坊、黄浦滨江等重点区域拓展,从细节处提升市民、游客的舒适度和便利度,这样的人本价值,无处不在。走在地标景区,你会发现,标识系统设置成最适宜观看的高度;南京路步行街上“冬凉夏热”的大理石座椅,穿上了同色系的木质外衣;一个个户外职工之家爱心驿站,让环卫工人、交通协管员、快递小哥歇歇脚、暖暖心。

因为敬畏,更要有本领恐慌,突出常态长效,让治理更智慧。“一屏观天下,一网管全城”,打造适应区位特点、把脉城区生命体征、符合群众需求的“城区大脑”。当前,在黄浦,“一网统管”建设已完成“卫生健康、施工安全、店招店牌管理”等14个特色主题应用。面对节假日暴增的大客流,不是简单的限流封路,而是实施“客流数字化管控”,安全活力两不误。目前,黄浦已建成5G宏站551个,基本实现室外场所5G网络连续覆盖,努力做到“态势看得清、隐患排得掉、过程跟得住、问题处得快”,让城区治理更高效、智慧、精细。

习近平总书记在上海工作期间,将黄浦定位为上海的“心脏、窗口和名片”。透过黄浦,管窥上海。当人们在外滩看见“雨刷式过马路”的引导客流,在南京路看见“席地可坐”的保洁标准,在金陵路看见刷新了旧改纪录的宝兴里……人们看见的,是一座超大城市精细化治理的敬畏心。人们会说,上海,好样的!

## 上海大数据中心与交大达成合作 重点聚焦公共数据和“一网通办”

本报讯(记者 杨洁)7月14日,上海市大数据中心与上海交通大学签署战略合作协议,围绕公共数据治理和“一网通办”,共同深化政产学研用协同创新。

双方将共同设立“大数据联合创新实验室”“大数据和人工智能高层次创新人才培养基地”,联合培养多领域人才,联合开展项目攻关,推动形成政产学研用一体化效应。双方合作将重点聚焦公共数据和“一网通办”两大领域,通过理

论与应用实践相结合,着力提高数据治理能力,增强数据管理水平,升级数据安全技术,推动完善数据法律体系,夯实上海“智慧政府”的“底座”建设;将优先围绕市民关注的民生领域和企业关心的营商环境,积极推动政务数据与社会数据融合,开展社会应用场景研究,支撑城市公共服务的高效、便捷、精准;将以“AI(人工智能)+一网通办”为抓手,为上海智慧政府、智慧城市输出智力成果,提供解决方案。

### 奔向我们的幸福生活 | 决战决胜脱贫攻坚 |

### 加油 上海社会力量在行动

## “温暖”的愿望： 助山里娃洗个热水澡

### 福美专项基金援建贫困山区乡村小学浴室



洗完澡的孩子正高兴地梳头 受访者供图

“我们援建贫困山区小学的第16、17个浴室开工啦,9月新学年开始,当地孩子可以畅快地洗个热水澡了!”上月底,上海市华侨基金会福美专项基金在社交平台上发布了这则信息。虽然福美“我助大山孩子洗个澡”项目才到第三个年头,但已为四川、云南等地的17所乡村小学建设浴室并配备太阳能热水器,让孩子舒舒服服洗个热水澡。

### 为孩子健康行动

“我们建的第一个浴室在四川石马的一所小学里,也是福美最早做一对一助学的地方。那时候,很多孩子因为学校条件有限,几个月都洗不了一次澡,有的身上都有虱子。我们就想,给孩子建个浴室很有必要。”基金办公室主任陶利帆说。2018年,福美发起“我助大山孩子洗个澡”项目,在川滇等地村小建设浴室。

“这是云南一个村小新建的浴室。”陶利帆指着朋友圈的照片说,这个浴室窗明几净,墙上贴着瓷砖,每个淋浴位被隔开,给孩子们充分的隐私保护。一个多月前,云南广南县者太乡大田村小学里的浴室建好了,老师左定永说,以前学校里只有一个供老师用的浴室,对全校近300名学生来说,

淋浴位实在是“供不应求”。“以前学生在体育课上出汗,可能得到周末回家才能洗。浴室造好后,孩子就可以每天洗澡了,虽然他们没说什么,但都特别开心。”

### 倡导“循环公益”

如果将福美专项基金比作从城市伸向贫困山村的藤蔓,这条藤蔓上已结出不少果实。今年迎来第十个年头的福美专项基金,先后创设“助力青年学子”“关爱大山里的孩子”“大山里的基础设施建设”等公益项目,给偏远贫困地区的女儿童等带去温暖。

左定永说:“我们常跟孩子说,这个浴室是上海爱心人士捐赠的,大家要好好爱护浴室,更要有感恩之心,长大后,如果有能力,也要去帮助别人。”这番话其实和福美倡导的“循环公益”理念不谋而合。基金不断提倡让公益受助者转变为行善者,让善意在不断推进的善行中延续和传承。

“我们一直有个宗旨,不能把公益的门槛抬得过高,其实公益就在我们身边,是大家都能够参与的事情。公益不分大小,不论捐款多少都是一份爱心。”陶利帆说,也希望今后有更多的人参与到公益中来,把公益做得有滋有味。 本报记者 黄佳琪