大调研 学思想 强党性 重实践 建新功

不断提升服务便捷性,尽力满足基层实际需求

升级“两张网” 拧成“一股绳”

本报记者 解敏

近期多日强降雨又一次给城市风险预测、应急处置带来考验。在各区、街镇城运中心指挥大厅里,工作人员紧盯“一网统管”大屏,随时联动各部门开展防汛排涝。通过这张屏上的防汛地图和相应点位安装的物联网感知设备、视频监测,可以实时查看积水路段的雨情,并在平台调度相关人员第一时间到现场巡查,排除隐患。

7月,盛夏的燥热如约而至。位于城市西北角的静安区临汾路街道社区事务受理服务中心内秩序井然。进一个门、取一个号、到一个窗口,公安、民政、人社等11类190个事项都可以在这里办结。

数据赋能提升城市治理效能,打造以民为本的社区政务服务品牌,都是近年来上海“两张网”改革的缩影。

◀ ▼ 云舫小区利用『数字孪生』技术方便居民生活 宝山区政务服务中心办事窗口

一网通办

打造“智慧好办”2.0版

事例:周先生预约了“云导办”服务,宝山区建设管理委审批工作人员在线“手把手”指导帮办,让他不到半个小时就完成了建筑工程施工许可(新办)的网上申请和材料预审。

2018年上海首创“一网通办”,打造“数据多跑路,百姓少跑腿”的政务服务体系。当前全市“一网通办”平台系统已接入公共服务事项3500项,累计办件量达2.26亿,网办率超过77%,并基本建成市、区、街镇三级平台。

今年上海再提出持续深化“一网通办”改革,打造“智慧好办”2.0版。“智慧”,依托的是上万算法模型,推动高频政务服务智能申报、预审、审批。“好办”,则需要通过建立线上线下“办不成事”反映、帮办、整改的闭环联动机制,实现企业市民首次办事的成功率不低于90%。

来自市大数据中心的数据显示,目前首次办事成功率在50%左右。针对如何更高效地办成一件事,各区、街镇都正努力根据自身特色作出尝试与实践。从过去数据掌握在不同部门手中到“一网通办”改革,将数据归集,打通部门之间的藩篱,从企业群众实际办事需求出发,对办事流程重构、优化、再造。

以“医疗付费一件事”为例,改革前市民去医院需要挂号排队,看好病再去排队付费,检验检查,看病需要反复排队。改革后,市民只要在随申办App上签约绑卡,授信提额;线下无须付费窗口排队,诊间出示随申码-电子医保凭证,就能完成医保和自费自动结算。

随着“一网通办”服务能力不断提升,“网上办”已逐步成为业务办理的“首选”,但在办事过程中,办事人员还是会遇到因事项复杂,电话指导或窗口工作人员无法应对的情况,这时候相应部门的“直接”指导就显得必不可少。

在宝山区,为解决网上咨询、电话咨询“隔靴搔痒”的问题,专门选取了一部分高频复杂事项,推出远程在线“云导办”。解决在线操作、材料准备、申报信息、业务流程等专业问题。

几天前,宝山区粮油购销有限公司的周先生成功预约了线上导办服务,第一时间与宝山区建设管理委审批工作人员连线,在“手把手”的指导帮办下,不到半个小时,就完成了建筑工程施工许可(新办)的网上申请和材料预审。

将服务延伸到家门口

事例:76岁的李阿姨来到居委会,在工作人员指导下与街道社区事务受理服务中心视频连线,足不出小区就为老伴办好了长护险延期。

而在纯人口居住社区,居民办事需求更多样化。白领人群常会抱怨“我们上班你们上班,我们下班你们也下班”。老年人、残疾人等到社区事务受理服务中心距离又太远。在“一网通办”基层服务感知度最高的地方,如何破解这道题?

今年以来,上海多区通过“远程办理”业务模式,推进政务服务下沉基层。静安区率先试点的远程虚拟窗口,将延伸服务平台与受理中心数据实时对接,实现了类似银行VTM(可视柜员终端)的效果。居民有办事需求的时候可以就近先去居委会,通过一台智能双屏一体机,受理中心工作人员就能与在居委会的居民进行视频交流。

临汾路88弄的李阿姨今年76岁,她的老伴80岁,两人都年事已高,行动不便。由于要照顾老伴,李阿姨无法长时间出门,可是老伴的长护险快到期了,她不得不出门办理并为此有点心烦。李阿姨首先想到的是向居委会咨询。居委会工作人员告诉她,现在通过网络办理,并立刻为李阿姨远程视频连接了街道社区事务受理服务中心。

另一头的工作人员与李阿姨确认了相关信息后,立即在线受理了她的长护险申请。并详细告知了后续还有哪些流程以及注意事项,还提醒李阿姨要记得远程打印“老年照护统一需求评估结果告知书”。李阿姨说:“没想到现在足不出小区就能把事办成,少走了很多路,节约了很多时间。”

目前,长护险申请、医保就医记录册申领等175个常办事项已纳入远程虚拟窗口,并覆盖到了全区14个街镇248个居委会等场所,极大缓解“最后一公里”问题。

静安区民政局社区服务中心主任徐梦说:个人政务服务向居委会延伸的同时也让社区干部有了“政策后援团”,能够更了解居民需求,从而提高服务精准度。同时居民的办事便捷度、获得感也有效提升,可以说是一种“双向获得”。

大多数有办事需求的企业个人可能分不清政府部门的职能划分,但办事诉求各式各样,现有受理事项再完善也未必能满足所有个性化需求。当需求超出现有规章又该如何应对?“就算来一次没有把事办成,至少要让办事群众知道下一步该做什么。”宝山路街道社区事务受理服务中心副主任汤剑杰说。

此前有居民在残疾证申请时遇到需要反复多次奔波,办证受阻的情况。汤剑杰告诉记者,虽然现在可以通过线上或社区事务受理中心办理残疾证申领、换证,残疾人交通补贴申领等31个事项,但残疾评定的环节还是要到指定医院、按不同伤残类型进行鉴定。

“我们能做的就是帮助他们查阅相关规定,告知他们可以去哪些指定医院评定,后续提交申请时要提供哪些相应的病史材料。尽可能做到一次性告知清楚、解答清楚,减少不必要的跑动。”

宝山路街道社区事务受理服务中心通过值班班长制来专门应对办事需求中的“疑难杂症”,同时也倒逼窗口工作人员主动跨前一步,做到全岗通。

一网统管

社区治理的数字化解决方案

事例:云舫小区通过科技改造,将报警信息与“一网统管”平台对接,实现“及时发现—快速响应—高效处置”闭环,有效治理了电动车乱停放等问题。

社区是城市有机体得以正常运转的“细胞”,随着“一网统管”走进千家万户,越来越多关乎民生的“末梢问题”正随着数字化转型被逐一破解。

走进明华坊居民区辖区的云舫小区,看到清爽敞亮的楼道、停放整齐的非机动车库以及科技感满满的垃圾箱房。很难想象,这4栋有着35年历史的老住宅楼曾一度被高空抛物、楼道堆物、乱丢垃圾、助动车进电梯等“处理不了”的问题所困扰。

“阿拉不懂什么科技改造,但现在住在这里比以前舒服多了,也安心多了。”这是虹口北外滩街道明华坊居委云舫小区居民王阿姨最直观的感受。

针对日积月累的治理顽疾,云舫小区通过搭建三维数字孪生底座,1:1还原实景;接入19类1000多个物联感知设备,开发电瓶车进电梯、高空抛物、车棚充电桩监测等场景,将报警信息与“一网统管”平台对接。为不同场景建立“一对一”处置流程,实现“及时发现—快速响应—高效处置”闭环,有效解决了许多日常管理中“看不清、管不过来”的情况。

一网统管平台还通过大数据分析,精准找到小区里的失能、独居老人,小区物业上门为他们安装物联感知设备。一旦出现异常,系统将告警信息及时发送至居委干部和结对“老伙伴”的手机,让他们第一时间上门查看。

排忧解难建“枢纽”破壁垒

事例:北外滩街道试点推行“片区实体化”工作,将整个街道分为东、中、西三个片区,居委干部“一对一”找片区工作站解决施工噪声等问题。

在北外滩这样一个新旧交融、职住融合之地,核心区域施工项目众多。建设如火如荼的同时,周边居民对工地噪声怨声载道,伴随而来的12345市民服务热线的投诉工单同频增长。

“12345”早已成为各级政府部门掌握社情民意的重要数据来源。从中做好智慧分析、精准研判,不仅是城市大脑、一网统管的重要组成,更能防患于未然。而城运中心不仅通过大数据和智能技术实时监测城市运行状态,实施高效处置,同时也承担着相当一部分12345“派单”功能。

北外滩街道城运中心副主任纪珺介绍,原先工程噪声类的投诉通常会派单给城管部门,但处置效果并不理想。伴随着市民诉求日益多元化,今年2月,街道试点推行“片区实体化”工作,将整个街道分为东、中、西三个片区,各条线力量下沉入驻,打破条块壁垒,对各类问题的处置形成合力。

“在解决工程噪声问题上,片区长就邀请了居民、施工单位一起坐下来开会。工地持有夜间施工许可证,基坑夜间浇灌施工需要有连贯性,不能随随便便停工。通过对接沟通,片区提出要求施工单位须将施工周期提前公示告知,让居民预先知道,哪个时间段会有比较频繁和密集的夜间施工,同时也对工地起到约束效果。”纪珺表示,自片区实体化运作以来,帮助居民协调解决了噪声扰民、动迁补贴、共享单车乱停放、群租等诸多身边事。如今居委干部不需要再“一对多”到处找人,只需“一对一”找片区工作站,片区实体化运作为居委提供了政策解答、法律援助、纠纷解决等全方位支持。实际解决率和市民满意度都得到了双双提升。

政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”这“两张网”是上海这座超大城市治理的“牛鼻子”。不论技术迭代还是场景变化,最大程度便民利民才是发展数字政务的初衷。把群众的需求由数据作为驱动,民有所呼,我有所应,才能真正为基层治理带来共建共享共治的新气象。