



# 城市治理的当下与未来

潘高峰

疫情还未过去,上海人补短板、谋未来的脚步已然迈开。

上周,上海召开公共卫生建设千人视频大会,发布重磅意见,要求加快补短板、强弱项、增能力,努力走出一条超大城市公共卫生安全治理之路;今天,上海又召开政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”工作推进大会,不断提高城市治理科学化、精细化、智能化水平。

这种时不我待的紧迫感,来自于上海的自省,更来自于她肩负的使命。作为改革开放排头兵,创新发展先行者,上海不仅要对标国际,参与最顶尖的较量,也要带头探索,走出前所未有的新路。

习近平总书记考察浙江发表

重要讲话时指出,危和机总是同生并存的,克服了危即是机。这次疫情,对于上海来说,无疑是一场大考。无论是内外防控,医疗救治,还是复工复产,上海都交出了较为出色的答卷。我们克服了危,寻到了机。这种机,除了包括在经济发展上谋转型,在吸引人才上添动力,也包括在提升治理能力上进行“压力测试”。

“一网通办”和“一网统管”,核心其实就是两个词,一是“便民”,二是“高效”。这两方面,平时可能游刃有余,但在突如其来疫情下,在市民“闷”在家无法出门的特殊时期,两张“网”究竟是大显身手,还是会忙中出错?考验是真刀真枪的。

前不久有个故事很说明问题。疫情最严重的日子里,有一群人策划了一部纪录片《余生一日》,邀请大众在2020年2月9日这一天,拍摄他们与家人、恋人、同事的生活片段,扫描疫情影响下的人间百态。先后有5000多人报名参与了这一计划。可以说,每个人都是主角,也都是摄影师。

创意虽好,实现不易。疫情发生后,影院停业、剧组停工,相关的行政审批事项如何办理?好在有“一网通办”——上海出台政策,对疫情防控期间电影剧本、出版物、文化演出等行政审批事项实行网络备案审批,《余生一日》最终得以顺利拍摄。

类似的例子很多。从“健康云”填

报,到“随申码”通行;从社区预约口罩,到入境人员闭环管理;从企业办事“远程办”“应急办”“承诺办”,到复工复产“云路演”“云签约”“云开工”……“一网通办”“一网统管”都发挥了巨大的作用。

有外地媒体赞叹:“防疫,上海深谙动静之道。”面对不断发展变化的疫情,上海之所以可以从容不迫、沉着应对,以“全周期管理”的理念贯穿城市治理,以“绣花”功夫守护人民的健康,交出让人安心的答卷,这背后,正是科学化、精细化、系统化、智能化的城市治理体系和治理能力提供了支撑。

我们常说,营商环境没有最好,只有更好。其实,城市治理的“便民”

与“高效”也是无止境的。这也是上海“一网通办”向购物网站学习、建立“好差评”系统的初衷。从上线试运行至今,这个系统共收到群众评价1297200条,其中差评4928条。目前,所有实名差评均已回访整改。

疫情是“大考”,肯定也有“打分”,也要“订正”。其中,有市民的感受评价,也有主管部门自己发现的瓶颈与不足,更多的是在“科学化、精细化、智能化”上积累的经验。这些都需要进一步固化下来,形成规章制度,让“通办”“统管”“闭环”更加万无一失。

努力探索超大城市现代化治理新路子,这是总书记对上海的嘱托。我们既要着眼当下,更要放眼未来。

城市运行  
政务服务  
一网通办  
一网统管

## 上海警方

## 抗疫期间线上办理业务30余万件

办事不再面对面,服务却更“心贴心”。记者今天从市公安局获悉,抗疫期间,上海警方推出“新版社保卡申领”等6项业务“不见面办理”,同时推行居住证自动签注、驾驶证审验换证、机动车检验等车驾管业务自动延期办理、逾期免于处罚等一系列便民措施,迄今已累计办理业务30余万件。在助力疫情防控的同时,也极大方便了市民,线上办事率提高了20%。

据了解,上海推行“一网通办”以来,上海市公安局已将全部71个审批事项(含242个小项)和67个服务事项接入“一网通办”总门户,其中,72项实现“零跑动”办理,其他66项也均实现只跑一次就能办成。上海市公安局还将172项个人常见业务接入了“随申办”APP,240项事项接入“随申办”小程序,让市民动动手

指就能轻松办事。

比如,“有违法犯罪记录证明”和“户籍证明”是市民群众找工作、出国、申领补助、办理银行业务等经常要用到的两张证明。过去这两张证明只能到户籍地派出所线下办理。今年以来,市民已通过“一网通办”总门户以及“随申办”移动端,先后在线开具两项证明5万余张。除了开具电子证明,还能网上下载、打印办理结果,也就是说,市民至少少跑了5万趟。

完善线上服务的同时,上海警方主动下放审批权限,推进数据共享应用,使各种办事项目的办理时限平均减少58%、办事材料平均减少52%。其中,对于身份证、驾驶证、护照等21类5500余万张高频使用的电子证照,市公安局目前已经全部归集,能通过电子证照调用的材料均可免交,市

民未带相关实体证件也可以开车上路、入住宾馆。截至目前,已累计亮证应用260余万次。

在上海警方牵头下,本市申领养犬证、居住证办理、残疾人上牌等32个事项的业务流程也已优化再造。以前“申领养犬证”最少需要跑3次、花费20个工作日,现在狗主人只要跑一次免疫点,后续的流程都可以在线完成,养犬证还可以通过快递送上门,全过程压缩到10个工作日。“租房人员办理居住证”也从跑3次以上,改为一站式办理。

今年,上海警方还在推进“公民身故一件事”,目前已形成了改革方案,正在加紧搭建“身故人员主题库”,整合线上线下统一入口,预计将大幅缩减办事环节、材料、时间和跑动次数。

线上的高效来自于信息共享,

线下的高效来自于业务融合。今年以来,上海市公安局全面建设“综合窗口”,在原来办理户政业务的基础上,增加了护照申请、驾驶证期满换证等20多项高频业务,在全国率先设立融合四大警种的窗口业务。截至目前,上海已建成250个派出所“综合窗口”,共接待群众70余万人次,受理办理业务68万余件。预计今年上半年将实现全覆盖。

在此基础上,本市闵行、长宁、徐汇等区探索推动派出所“综合窗口”进驻街镇社区服务中心,进一步方便群众办理高频业务,目前已累计有34家派出所进驻23个街镇。在硬件设备上,上海也研发了多功能自助一体机和多功能自助拍照机,合并了出入境、交警、人口原本要在三台机器上办理的业务。

首席记者 潘高峰

## 市住建委

## 年内实现1.3万座幕墙建筑实时监控

破解汛期气候将对城市运行产生的不利影响,上海正利用数字化、智能化手段推进玻璃幕墙“一楼一档”信息入网。记者从上海市住建委获悉,今年,上海继续聚焦城市运行风险,再升级城市网格化管理,年底前实现1.3万座幕墙建筑在线实时监控。

上海是世界上拥有幕墙建筑最多的城市之一。过去,幕墙信息主要掌握在各栋大楼所有者手中,难以建立统一的安全屏障。2019年起,上海开始对1.3万座幕墙建筑建立“个人档案”。

61层高达270米的会德丰

国际广场是静安区第一高楼,任何一小块玻璃的掉落后果都不堪设想。“我们已经建立一套档案,将每个星期检查幕墙的数据和信息输入上海市建筑管理平台。”

上海会德丰广场发展有限公司高级工程师梁剑华介绍道,登录上海市建筑幕墙管理平台,他们可以随时查看大楼的“体检”信息,包括地理位置、大楼年龄、幕墙结构、维保记录等方面共几十项数据。

到今年年底,上海1.3万座幕墙建筑均能实现“一楼一档”。技术团队已经研制出智能算法,海量数据全部收纳到一个数学模型中,通

过反复推算,推导出可能存在隐患的楼宇。通过智能平台,发现机制也和整改的立案、派单、处置、核查、结案全部打通。

对玻璃幕墙的智能管理闭环,是上海“一网统管”城市运行管理系统中的一个应用。上海市住建委负责人介绍,目前,上海城市管理主题数据库已集成100多个数据项,包括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多处历保建筑、1.3万多幢玻璃幕墙建筑和实时的城管执法车辆、网格巡逻人员等近260TB的数据;开发市、区、街镇三级标准基础平台1.0

版,作为“一网统管”最基层的城运平台,16个区224个街镇级已投入使用,并逐步纳入了综治、市场监管、110非警务以及12345投诉处置的内容。

今年,上海市住建委将持续推动“1+3+N”城市管理网格化信息系统的建设,包括加快开发“一网统管”2.0版,再形成高铁沿线监管、住宅电梯安全监管、高空坠物防控、物业小区管理等一批应用场景等,逐步形成动态感知敏锐、任务生成智能、指令派发扁平、承接处置高效、评估考核科学的城市管理闭环。

本报记者 杨玉红

## 奉贤区

## 减少环节下放权力取消审批490项

减少审批环节、优化办事流程、注重线上服务……这就是“一网通办”的奉贤模式。今天,记者从奉贤区获悉,为创造“一网通办”与减少环节的最佳结合,奉贤区减少环节、下放权力、取消审批共计490项。首批175项审批事项实现“审核独任制”“一审一核制”,230种审批情形当场办结。在全市432项政务服务标准体系中,自订350项奉贤标准。

精简流程490项的背后,是再造业务流程。奉贤区构建“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”模式,让企业群众办事“一门进、一门出、一门清”。区规资局《建设用地

批准书》《建设用地规划许可证》《建筑工程设计方案批复》《建设工程规划许可证》《不动产权证》“五证齐发”,实现“拿地即开工”的目标。以用户为中心,所有政务服务事项100%入网、100%可预约,实现公司开办所有证照“立等可取、就地可取、派送可取”。

奉贤区加快政务服务职能转变。推进部门审批职能集中、线下审批服务事项向大厅集中、线上审批服务事项向“一网通办”集中。整合部门职能,建立“许可官”制度,

授权其全面负责现场审批办理、内部流转衔接、外部牵头协同,做到风险可控、责任到位。打破审批部门间边界,探索跨部门物理整合,做到“一窗式办理、一条龙服务”,逐步实现“一个平台管人员、一枚印章管审批”。

奉贤区致力打造政务服务标准体系。设计“线上直通车、驻企店小二”服务标准,搭建“店小二”全方位服务平台,第一时间发现问题,第一时间解决问题,有求必应、无事不扰。率先投放“自助终端”80

台,实现六项“全市首创”,实现“一网通办”线上速度和线下温度无缝融合。

疫情期间,奉贤区网上洽谈、视频会议、在线签约、在线服务,成功引进资生堂等一批优质项目,一季度新增企业16910户,其中3月新增8619户,较去年同期增长16.7%,实现了隔离不隔网、隔离不隔心,实现了信息不断、项目不断、工作不断,实现了服务企业的零距离。

本报记者 李一能