

习近平总书记在上海首次提出“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念两周年

大城善治

一张出生证的通办，一个“离线码”的畅行，一栋老宅的新生，一场璀璨的烟火……这些看似彼此并不关联的温暖“小确幸”，由上海“一网通办”“一网统管”这两张网“密密串起”。

2019年11月2日，总书记在上海首提“人民城市人民建，人民城市为人民”。两年多来，上海努力拼搏、争创最佳实践地，其中，“两张网”建设，让城市更加智慧也更有温度，打造人民城市善治的“上海样本”。



10月31日晚，在接到相关疫情通报后的第一时间，上海多部门统一部署迅速行动，在迪士尼乐园出口处为游客开展核酸检测 浦恭轩 摄

上海践行人民城市重要理念系列报道

“两张网”密密串起“小确幸”

本报记者 杨洁

在上海的“人人”，有哪些舒心便捷的生活体验？不妨从小看到老。迎接新生儿的“第一站”很暖心。长三角的新生儿上户口，如今可以跨省通办，省去来回奔波；“新生儿出生一件事”已在“一网通办”上线，办理10个事项只要动动手指，最多跑一次，甚至一次也不用跑。老年人出门，不会用智能手机

也无妨，在纸上打印的“随申码”离线版，同样也能验证绿码顺利出行。平凡日常中，逛街的人们可能想不到，近百年历史的高龄南京大楼竟然有了“数字孪生”，能够实时监测建筑隐患。偶遇突发事件时，大家也能淡定配合，且看迪士尼一夜完成数万人有序核酸检测，还有烟火治愈人心。

一网通办 麻烦一并“打包”

“原本数据交换是用光盘来流转的，一个月一次。以前的‘绿皮火车’，现在提速为‘和谐号’！”这是市残联教育就业处副处长陈陈渊对“残疾人保障金征缴一件事”最深的感受。

昨天，好消息传来——上海今年新推出12个项目加入“一网通办”的“高效办成一件事”，目前已全部上线运行。“残疾人保障金征缴一件事”就位列其中。通过归集7个委办局共3.45亿条残疾人相关数据，实现了1.5万跨地区残疾人就业信息跨地域互认。目前，在线申报残疾人用工的单位已达17280家、申报67419名残疾职工信息；征缴残疾人保障金已入库64.37亿元。

“高效办成一件事”，就是将百姓常办的跨部门事项一并“打包”。去年，上海推出小孩出生、医疗付费、企业职工退休等“15件事”，办件量迄今近200万件。

让数据多跑路、让百姓少跑腿，三年来，上海“一网通办”已成为一块响当当的金字招牌。大家越来越习惯在“指尖”办事、出示电子证照，不再重复打印提交政府已有的材料。企业办理各类证件，往往“一杯咖啡的时间”就能搞定。

作为上海首创的政务服务品牌，“一网通办”经验入选《2020年联合国电子政务调查报告》经典案例。在国家行政学院发布的《省级政府一体化政务服务能力调查报告（2021）》中，上海排名全国第一。“一网通办”作为城市数字化转型的先行军，“随申码”、电子证照、电子印章等已经成为城市数字化转型的基础工具。

办事更方便的同时，“一网通办”不断优化，让服务更有温度。

手机界面看不清？随申办App上线“长者专版”，界面遵循大字体、大图标、高对比度的页面设计及布局方式，更加贴合老年人的操作使用需求特性。

不会用智能手机？“随申码”离线版上线，服务老年群体与残障人士，打印在白纸上的“离线码”可以由工作人员验证通行，帮助弱势群体跨越“数字鸿沟”，不让一个人落下。



“不让一个人落下”。江苏路街道社区志愿者给老年人详细讲解“随申码”离线版的使用方法 首席记者 刘敬 摄

一网统管 实时“智慧体检”

疫情防控零感染、零发生、零事故，第四届进博会日前圆满落幕。无论是筹办国际展会、守护日常生活，还是迎战台风寒潮、抗击散发疫情，城市运行“一网统管”都发挥效能，筑起一道“数字结界”。

一幕幕“科幻大片”，正在你我身边上演。在南京路步行街上，1935年竣工的“八旬”南京大楼，如今有了一栋1:1的数字“孪生兄弟”，各类感知设备实时采集着大楼的震动倾斜、温湿度、噪声等数据，反馈到黄浦区城运中心；现实世界中的所有人物、事件、道路设施等，都在这座数字大楼有了动态虚拟。各类城市智能体建设与应用场景，正在守护社区末梢安全。在田子坊，数百个烟感设备瞄准木质结构的消防隐患；在黄浦区春江小区，用上了智能化手段应对高空抛物，解决“悬空的痛”。

常住人口2487万、市场主体270多万、轨道交通运营里程700多公里、电梯24万余台、建筑总量13亿多平方米……面对超大的城市管理基数，上海正以“一网统管”为抓手，探索更加智能、更加精细的城市治理新理念和路径。2020年9月，上海市城运大厅启用；今年5月，上海落实全生命周期管理，上线国内首个“城市运行数字体征系统”，对城市生命体进行“实时智慧体检”，助力实时监测、快速诊断、对症施治。

“一屏观天下、一网管全城”之外，“一网统管”更努力实现“治未病”“防未然”。

每年“双11”过后，普陀区曹杨新村街道工作人员总要时刻打起精神，追在快递小哥身后，处理小区内堆积占道的矛盾。但今年，工作人员变得很淡定——通过“普陀区三大治理物流视角一张屏”创新场景，往往快递小哥还没到，街道工作人员的手机，就能提前收到城运中心推送的“可能存在快件占道堆物风险”的预警信息。

“一网统管”还进一步赋能“智慧养老”，成为高龄独居老人的“安全守护神”。长宁区江苏路街道为辖区内的独居老人安装了智能水表，12小时内智能水表的读数一旦低于0.01立方米，“一网统管”平台会及时将信息反馈给街道和居委，收到信息警报，居委干部就会第一时间上门探视老人。



“一屏观天下”。临港城运大厅的大屏幕前，工作人员随时查看各处动态 本报记者 孙中钦 摄

以人为本 温暖直达人心

一场暖心的烟火，本月初在网上刷了屏。面对突如其来的疫情防控，短短数小时内，上海迪士尼乐园内的几万名游客完成核酸采样，同时，万圣节巡游和烟花秀照常举行。

园区发布通知，来自4个区的600名医护人员半小时内完成集结，警察分流疏导，媒体及时发布信息，交警部门组织大巴接驳……烟火的背后，是上海部门和部门之间的高效协同与通力协作，各有职能分工又有充分授权，在临时应急中展现了上海“一网统管”的从容高效。

细数幕后细节，复旦大学上海医学院副院长吴凡重点提到了“以人为本”。“我们知道，游客会很着急想要回家，所以安排了200个检测工位；知道游客出了门不知道该往哪儿走，所以门口有引导人员；知道这时候他们回家没有车，所以安排了大巴……”细致入微、恰如其分地提供了人们当下所需要的服务，人民城市的温度直达人心。

市民有需求，管理就有弹性。这在庆祝建党百年黄浦江光影秀的服务保障中，也可见一斑。面对11.7万人的峰值客流，多个部门线上通力配合、线下高效协同处置，现场管理甚至精细到一条横道线、一段楼梯的开放；客流量大时，人们需要按照原本设计好的路线排队通行；客流量小的时候，则让游客近距离直达平台。

生活在这座城市的人们，也展露新时代市民的文明素养，自觉地呵护这座城市——迪士尼绽放烟火的同时，全市其他核酸检测点前也排起长龙，前两天入园的人们连夜出门，积极响应配合防疫工作；黄浦江光影秀结束后，人潮散去，地上很干净，基本看不到垃圾。

这一幕幕，展现了上海这座城市的软实力，更是践行人民城市重要理念的生动实践：人民城市以人民的需求为中心，而人人都是城市治理的参与者。

善治之城，要让市民对管理“无感”，却对城市的美好生活、舒适度、安心度“有感”；使在这儿的人引以为豪，来过的人为之倾心，没来过的人充满向往。技术赋能之外，“两张网”彰显人民城市的应有之义。



“城市管理越来越智能。河道水环境监管用上了‘无人船’，可实现隐蔽角落、人力无法到达区域的巡查 杨建正 摄