



创造新奇迹

展现新气象

迎接市第十二次党代会

新民晚报

牢记嘱托

砥砺前行

回访总书记『上海足迹』

视觉设计
邵晓艳
本版编辑
顾明艳

2018年11月,习近平总书记在虹口区嘉兴路市民驿站第一分站调研,强调“让老年人老有所养、生活幸福、健康长寿”,社区作为城市治理的“最后一公里”,要及时感知居民的操心事、烦心事、揪心事,一件一件加以解决。总书记同时指出,垃圾分类工作就是新时尚,垃圾综合处理需要全民参与,上海要把这项工作抓紧抓实办好。习近平在浦东新区城市运行综合管理中心,通过大屏幕了解上海城市精细化管理和国际贸易单一窗口运营情况,强调一流城市要有一流治理,要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫。

3年多过去了,总书记的嘱托始终被牢记着。



2018年11月6日

虹口市民驿站

垃圾分类工作就是
新时尚。

——习近平

既老有所养 又老有所学

当年在市民驿站1楼的综合服务窗口接待习近平总书记的嘉兴路街道社区事务受理中心副主任辛立平,回忆起当初的情景依然颇为动容:“总书记在窗口仔细询问有关情况,当我们介绍到敬老卡时,总书记就问敬老卡什么意思、怎么办理的,我回答说敬老卡是上海推出的一个敬老项目,只要有上海户籍、年满65周岁,就可以到这里申请敬老卡。”习近平总书记叮嘱,让老年人老有所养、生活幸福、健康长寿是我们的共同愿望。

总书记的话让当时在市民驿站的夏娟娟老人倍感温暖:“当时总书记跟我握了手,我告诉他我的老年生活越来越好了!”总书记视察后的这些年,她也亲身感受到了市民驿站日托所这“第二个家”的点滴变化。夏娟娟告诉记者,疫情之前市

民驿站的日常是:上午9时一到,这里就热闹起来,居民们聚集在此,自得其乐。今年85岁的夏娟娟也经常一早就到市民驿站2楼的老年人日间照护中心“报到”,在专业人员的带领下,和其他十几位老人一起做健康操。3年多来,驿站引入专业养老服务团队负责日间照护中心的运营,夏娟娟不仅日常生活得到照料,还学会画画、烘焙、使用iPad等技能。她说:“每天都很开心,这里就像社区里的老年大学。”

在虹口30个市民驿站中,越来越多的老人和夏娟娟一样享受到了“家门口”的养老服务。虹口区养老服务发展中心主任王青告诉记者,目前每个街道至少建有3-4个市民驿站,为社区居民提供助老、助残、助医、助乐等生活服务,形成了各具特色的市民驿站服务品牌,近3年来累计开展线上线下活动逾1万场,共计23万余人次参与。全区已建综合为老服务中心14个、老年助餐场所100个、老年日托中心37个、养老顾问点229个。“各街道都把最大的市民驿站作为枢纽式的社区综合为老服务中心,将服务向其他站点和家庭延伸,形成‘一站多点’‘关爱到户’的15分钟社区养老服务圈。”

已经换岗到虹口区行政服务中心担任副主任的辛立平告诉记者:“我特别想跟总书记汇报,他当年来的市民驿站不断提升了服务能级,受理咨询事项由原先的188项调整到了203项,当场办结项由原有的7大类38项增至目前的10大类80项,‘一网通办’在家门口就可以实现了!”

一屏观分类一网管全程

此外,习近平总书记到虹口市民驿站考察时还指出:“垃圾分类工作就是新时尚。”如今,上海的垃圾分类工作不仅做到了全覆盖,在不少社区,垃圾厢房还进行了智能化改造并纳入“一网统管”。垃圾房装上“智慧大脑”后,不仅方便了居民,还能通过视频监控、满溢报警、除臭、数据联网等功能,提升社区管理精细化水平。

“居民同志,你的垃圾落地了,请正确投放。”一位居民在倾倒垃圾时,不小心将一些垃圾倒出桶外,结果没走几步,手机上就来了语音,提醒其正确投放垃圾。曾经担任嘉兴路街道飘鹰居民区党总支书记的雷国兴介绍,在飘鹰居民区就有这种垃圾分类投放点监控摄像头通过手机语音对讲的功能,提醒居民垃圾不落地。

垃圾不好好扔,远程监管系统会即时提醒;旧衣旧纸旧家电,“机器人”帮你一键搞定分类;手机App上摁橙色键“预约回收”,便有“橙色小哥”主动上门回收……这些年,越来越多的高科技元素融入虹口居民的垃圾分类,改善生活环境。

虹口区绿化市容局相关负责人介绍,虹口探索“科技+管理”长效机制,打造垃圾分类“智慧大脑”,依托虹口智慧环卫管理平台,开展生活垃圾源头分类实效监管,运用信息化自动监控系统,实现了垃圾分类作业全过程可视化。同时,虹口区还将生活垃圾源头分类监管平台纳入城市运行“一网统管”,主要包括责任追溯和闭环管理体系。责任追溯体系将居住区、单位、商铺、收集点、投放点、清运车辆等基础静态数据批量导入“一网统管”平台,发现和处置问题时可及时调取责任主体的信息,保证问题处置全程可追溯;闭环管理体系通过实时监控垃圾分类动态体征数据,发现问题自动流转派单,督促责任主体快速整改。整个监管平台目前可实现厨余垃圾产生量的监测和统计、可回收物的监测和统计、垃圾分类清运监管等,做到“一屏观分类、一网管全程”。



2018年11月6日

浦东城运中心

一流城市要有一流
治理,要注重在科学化、
精细化、智能化上下功
夫。既要善于运用现代
科技手段实现智能化,
又要通过绣花般的细
心、耐心、巧心提高精
细化水平,绣出城市的
品质品牌。

——习近平

■ 浦东城运
中心监控屏
幕上,各种
数据信息
实时变化本报记者
徐程 摄扫一扫
看视频

“心跳”数据一秒传 协同管理解难题

“管”的观念根深蒂固,常会抱有“无规定我不可为”的想法。但这些年来越来越认识到,政府不仅要“管”,更重要的还有服务,因此也更讲求部门之间的协作。当大家对超大型城市精细化社会治理在理念上形成共识,就便于把落实的方法一步步做细,形成意识上到行为上的转变,再延伸到整个社会层面就能形成规则。加上不断提升的数字化、智能化手段,短短几年内实现了整个社会领域的一次全面提升。

疫情期间,城运中心就是“指挥部”。今年3月到5月,城运中心共收到新冠疫情类热线12345工单387195件,超过2021年一整年的工单总数,内容涉及疫情防控措施、物资保障、隔离点和方舱管理、政风行风监管、企业恢复生产等热点诉求和问题。如何从海量工单中最快速识别出最紧急的需求?城运中心通过民情民意感知平台,对重点工单(紧急件、超期工单、国办转办件等)作全流程监管,尤其针对孕产就医、血透、化疗等紧急需求,通过不断更新热词设置,第一时间自动弹窗告警,平台立即派单,并且全流程跟踪到底,全方位、多角度感知和解决市民的“急难愁盼”问题,并确保得到快速流转处置。

在陈炜炜看来,总书记提出“加强城市精细化管理”,精细化的目的就是为了解决老百姓的难题。因此首先要清楚了解“难题是什么”、所建的体系有没有感知到这些。其次,要把协同性平台用起来。如果老百姓对某一个事项一直有诉求,那说明管理制度、资源配置还存在缺失,应通过修订相关规章制度加以调整,让百姓感受到平台便利的真实成果。

本报记者 袁玮 解敏

下单处置反馈一气呵成

浦东新区城市运行综合管理中心的大屏幕上,无数个亮点在闪动。这是分布在全区的智能传感器,它们能实时感知和分析,在一秒内把信息传递给“城市大脑”,为城市运行提供最真实的“心跳”数据。屏幕前,各职能部门派驻的工作人员联合办公。突然屏幕上跳出一行提示:有共享单车停放在罗山路1700弄附近人行道,该区域禁止停放共享单车。工作人员立即下单,请所在区域有关人员处理。不到半个小时,反馈来了:现场处置完成,共享单车全部被搬离。这,是浦东的“城市大脑”日常运作的场景。

2018年11月6日,习近平总书记考察浦东城运中心,并为加强城市精细化管理和“城市大脑”建设指明了方向:“一流城市要有一流治理,要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫。既要善于运用现代

科技手段实现智能化,又要通过绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化水平,绣出城市的品质品牌。”

如今的浦东城运中心率先打造起全覆盖、全天候的浦东“城市大脑”综合智能指挥平台,一批数据共享需求落地,智能化手段得以提升,努力探索出一条科学化、精细化、智能化的城市治理新路径。

浦东城运中心副主任陈炜炜回忆道:当时总书记在现场提出了“联合、即时、智能、协同”八字要求,把我们平台的功能作用一下子归纳出来了。2019年起,浦东新区深入贯彻落实习近平总书记考察精神,按照市委“一网统管”总体部署,持续推进浦东“城市大脑”迭代提升和深化应用。

目前,浦东“城市大脑”共推动梳理走近250个跨部门、跨层级协同事项,涵盖21个部门57个场景的1257个治理要素。探索实现纵向到底、横向到边、全覆盖、无盲区的管理。横向上,集中城市运行管理

事务,整合城管、公安、应急、环保、市场监管等部门,集成110、119、120、12345市民服务热线等各类信息资源,同时与区应急管理局深度融合,形成统一指挥的模式。纵向上,构建“1(区城运中心)+36(街镇城运分中心)+1382(居村工作站)”的三级城市运行综合管理体系。借助大数据、物联网等智能化技术优势,有效提高了城市管理问题的快速发现和快速处置水平。比如渣土车治理,按照传统职责分工,建交委管工地、环保局管运输企业、交警管渣土车的交通违法行为、城管管渣土车的无证运输和偷倒乱倒,各自为战;现在,通过“城市大脑”对审批、运输、违法信息互相推送,各部门齐抓共管,取得明显成效。

不仅要“管”更要服务

陈炜炜表示,除了体系建设的完善和应用场景的丰富,这三年来最直观的改变还体现在职能部门理念的转变上。过去