

普陀

“两张网”提升城区治理能力

政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”，这“两张网”正成为上海这座超大城市运行高效感知、高速响应的最强“牵引”。

同样在上海普陀区，“两张网”作为“金名片”释放的数字红利，已经深深融入了城市日常生活。普陀城区数字化转型取得明显成效，“一网通办”“一网统管”高效便捷，数字化应用场景触手可及，城区治理时时处处体现精细智能。

例如，目前在普陀区，“开办食品销售公司”一件事，办理时间从25个工作日减至5个工作日，跑动次数由2次减至0次，递交材料由13份减至9份，真正实现了减环节、减时间、减跑动、减材料。

下一步，围绕“高效办成一件事”，普陀区将做深政务服务“一网通办”，深化“一网通办”“一网统管”改革，提升全程网办的事项数量，实现生产生活领域密切相关服务事项全部接入，让企业和群众办事更方便。

城市是一个有机的整体，每一个“神经末梢”的感应能力，都影响着条件反射的响应速度。普陀区围绕“高效处置一件事”，做实城市运行“一网统管”，加快“智联普陀城市大脑”迭代升级，加强大数据汇集研判，目前完成“1+10”城运平台建设，汇聚过千万项多元数据，接入11万端物联传感器；创新建设数字治理应用场景15个，牢牢把握城市有机生命体征，强化科技赋能，多管齐下守护城市运行安全。

围绕“两张网”建设，普陀区将全力打造一流的服务环境和品质，让企业和群众“在者舒心、来者倾心、未来者动心”，为“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念写下生动而温暖的普陀注脚。

一网通办

擦亮“人靠谱(普)事办妥(陀)”服务名片

普陀区在推进“一网通办”改革中，坚持以用户体验为中心，聚焦“高效办成一件事”，构建“一网一站三端”的“一网通办”总门户，持续擦亮“人靠谱(普)、事办妥(陀)”的普陀政务服务名片，全力打造标准化、普惠化、均等化、智慧化的全方位政务服务体系。

全体普陀政务服务人员将对照最高标准、最好水平，加大改革攻坚，不断优化提升，遵循“四到四办换四心”的工作指南：即随叫随到、服务周到、说到做到、面面俱到。该办的事坚决办，决不能拖；能办的事马上办，决不能等；难办的事设法办，决不能放；合办的事协作办，决不能推，努力在地的企业居民营造办事更省心、发展更顺心、生活更舒心、扎根更安心的优良环境。

从“进一门”到“进一窗”

“像我们这样的贸易企业，要办理很多许可证，现在不仅只要跑一个窗口，还能当场拿到证件。”前来为企业办理食品销售许可的陈先生，在办事窗口提交了材料15分钟后，就拿到了《酒类商品零售许可证》《食品经营许可证》等许可证。办事这样便捷快速，让陈先生没有想到，“太高效，比以前方便太多了。”截至目前，普陀区形成了25个“一业一证”改革的行业目录，设立“一业一证”专窗，通过“线上专栏+线下窗口”的服务模式，实现企业“只跑一次、只填一表、一次办成”。

此外，为方便企业办事，普陀区还开设了企业“一网通办”服务专区，实施一口收件、分类审批、分类发证，在“减材料、减时间、减成本”上有明显改变。开设一家新企业，从原先跑7个窗口变为1个专区，申请材料从39件简化到5件，办理时间从5天压缩到1天，而且从营业执照申领到后续刻制公章、领取发票等，全程提供帮办、一窗受理、一口发放大礼包，确保企业两天完成准入又准营。专区的设置，着力解决了企业反映较多的窗口忙闲不均、告知不全的问题，消除了事项兜底条款、模糊不清的表述，提升了人员规范服务和行政效能的管理，让企业和群众办事进“综窗”，办事“不再难”。

这样“一个窗口”办成“一件事”，普陀区进行了大量探索。据了解，聚焦“高效办成一件事”，普陀区在去年上线的20项事务的基础上，今年新增完成了8个“高效办成一件事”，其中“加装电梯一件事”更是被市政府办公厅升级为市级“一件事”，并更名为“加装电梯进度查”，作为全市试点推广。

从“数据壁垒”到“共享融合”

“来了就办，省了‘跑路’和排队，大大节省了时间。”今年4月份，市民卢先生抱着试试看的态度，事先通过“一网通办”的不动产登记“全网通”栏目提交了相关申请材料，接下来的审批环节，卢先生虽然没有“跑部门”，但数据在“跑”。

确权登记中心、房地产交易中心、税务局第三所通过审批平台，1个工作日就在网上审核完成所有电子证照和相关材料。在接到材料审核通过信息，完成网上预约后，卢先生来到普陀区确权登记中心一件事专窗前，现场办理不动

产的过户、缴税，仅用时40分钟，就领到了不动产权证。而原来办理不仅要跑多个窗口，和多个部门打交道，甚至人多时要排队三四个小时，还要等5个工作日后再跑一次登记中心，才能领到产权证。卢先生不敢相信地直呼，“真的是太顺利了！”

越来越便利的办事效率，是怎么做到的？关键就在于“一网统管”不断打破部门之间的壁垒，实现了政务数据的共享与融合。今年一季度，普陀区全面完成行政权力事项的“两集中两到位”工作，共涉及26个部门，其中18个部门设立了“行政审批服务科”，涉及依申请的行政权力事项共890项，其中766项入驻区政务服务大厅，124项集中到社区事务受理服务中心和部门政务服务中心受理，共65人入驻区政务服务中心。

随着电子亮证、自助打证等一系列便民措施的推出，也让办事群众不再需要重复递交材料，不会出现“需要复印的材料太多”的尴尬。普陀区制定了《普陀区巩固和深化“两个免于提交”重点工作的任务分解》，明确了各窗口单位及相关部门的任务分工及时间节点，并对全区线下大厅实际调证能力逐一排查，梳理问题清单，制定整改方案。

从“一网通办”走向“一网好办”

让“一网通办”服务更好用、群众更爱用，普陀还在持续努力中。通过率先开展领导干部体验式“帮办”工作，让区领导以“陪办员”身份现场从企业群众手上“揽业务”，全程体验办事流程，与群众交流办事感受，查找办事中存在的“痛点”“堵点”。

10月15日，经过改造升级的普陀区政务服务中心正式启用。通过大厅空间布局的优化，实现了652项涉企事项全覆盖，综合窗口比例达到100%，增设24小时自助服务区，融入政务服务15分钟服务圈。建立了窗口后台纵向服务机制和跨部门横向服务机制，增加近800平米70多个工位的后台，极大精简了审批流程。推进大厅数字化转型，提升“AI+一网通办”能力，建立智能辅助审批系统和审批业务知识库，信息自动填报，材料自动调用，实现政务服务窗口全程智能办理。在全市率先打造“不带照片办证服务大厅”，率先建立“普陀政务直播间”和“老法师在线远程客服”，实现坐席专家“面对面”的政策辅导，切实满足群众和企业需求，打通办事“痛点”“堵点”。

普陀区还对其中的“一网通办”普陀旗舰店进行了全面提升，从需求侧场景出发，聚焦个人事项和企业经营全周期，整合和展现了普陀区在“一网通办”中打造的特色应用场景，通过互动屏的形式，吸引企业和群众来尝试使用，培养“一网通办”用户的粘度和习惯，引导办事人会用、常用、爱用“一网通办”。

下一步，普陀区“一网通办”工作依托区行政服务中心的全面升级改造将得到进一步发展，一方面，将进一步推进数字化赋能，在上海市首批试点启用政务服务智能办综合窗口，建立“在线远程客服”体系，打造形成“15分钟”政务服务圈。另一方面，将进一步服务“双循环”畅通，建立四维服务机制，开通长三角“一网通办”和“跨省通办”专窗，积极服务国家“沿沪宁产业创新带”建设。

一网统管

城市管理精细化、群众更有获得感

一屏观天下、一网管全城。从迎战台风、疫情防控、垃圾分类、安全充电、智慧梯控，到沿街商户管理、特殊人群管理等，普陀15个应用场景汇聚在“一网统管”平台，通过科技赋能，使城市管理有序、城市运行安全，让群众更有获得感、幸福感和安全感。

2018年，普陀区“智联普陀”1.0正式上线，26类传感器、10个点位“神经元”，聚焦消防安全、电梯运行监测、居家养老、垃圾分类、水质监测等城市运行的多个纬度。2019年，迭代升级的“智联普陀”2.0聚焦城市运行的毛细血管，研发更多智能应用场景，并持续推动区级平台、专业部门、街镇居村的深化应用。

2020年，根据市、区“一网统管”建设要求，在“智联普陀”2.0的基础上，升级打造普陀区城市运行管理平台，打通“市-区-街镇”三级城运平台，实现数据共享交互、平台互动连通、业务跨级协同、任务上通下达。

应用为要、管用为王

善治，通过“一网统管”的平台不断夯实城市数字底座。在平台之上，及时“观、管、防、处”。着眼“高效处置一件事”，理顺管理流程，推动一般常见问题及时处置、重大疑难问题有效解决、预防关口主动前移。

沿街商铺的垃圾分类清运是城市管理的一个难点。依托“一网统管”，不仅可以在大屏上直观了解店铺垃圾分类情况，还能对商户垃圾倾倒量进行分析。真如镇街道的4条马路，230多家沿街商铺目前全部实现生活垃圾定时清运，通过发放关联店铺信息的IC卡，借助手机APP记录倾倒垃圾的商铺名称、电话号码、投放时间、投放数量等信息，实现了比手动“台账”更细致的数据积累和统计。这些数据实时联动街镇城运中心“一网统管”平台，每天每个时段、每条马路垃圾清运量、清运种类等信息实时对比，调整配备保洁人员及车辆等。辖区内192个垃圾厢房点也已纳入街道“一网统管”平台，由网格中心专员及时捕捉问题，派单给所在居民区书记、主任、物业，迅速抵达现场进行清除。如果碰到拒不执行垃圾分类的居民，相关执法人员可以对监控录像进行截屏，现场取证后上门进行教育。

围绕“一网统管”，甘泉路街道着力于构筑社区“智慧安防保障网”，以老年人、特殊困难群体等重点人群为重点，探索研究解决他们的痛点和难点问题。街道为社区独居老人和部分特殊困难老人安装“智慧安防”四件套（烟感、门磁、燃气、红外线）和睡眠监测仪，并与“智联普陀城市大脑”进行联接，提高独居老人安全保障系数。构筑高龄独居老人“一键通”应急呼叫系统。一旦有特殊情况，街道通过“一网统管”平台或家庭照护床位24小时应急队伍，迅速采取服务措施。

科技赋能、精准发力

智治，以数字化方式展现城市全景，依靠技术手段进行智能管理、高效处置，智慧精准预警预防风险隐患。今年7月，台风“烟花”来袭，普陀区

城运中心的“一网统管”平台新近上线的智慧气象精细化管理模块和智慧防汛模块为防汛防台的统筹协调及应急处置提供了科技助力。精准实时提供各类降雨量、风力、道路积水等相关信息，及时反映城市状态，为快速决策处置提供更多元的信息。

在曹杨新村街道，由4个24小时清晰拍摄画面的超高清变焦摄像头和依托街镇“一网统管”平台的高智能软件联结组成的“曹杨眼”，不仅能拍下高空抛物的画面，还能通过智能软件学习、识别、定位、描绘抛物的行为模式、运行轨迹与确定精确时间。

道路乱设摊是城市管理上的“牛皮癣”。以往这类管理都是通过城管执法人员巡查去发现，摊贩们时常和城管执法人员玩起躲猫猫。“一网统管”推进过程中，长寿路街道实现了对辖区内道路的全方位监控。通过大屏，工作人员就能发现路面情况，同时派单给片区里的工作人员，组团处置。这样的处置方式不仅减少人力，还提高了效率，并且监控视频可作为处置的依据。

民需导向、多元参与

共治，吸引多方参与，提升市民与市场的参与，推进“一网统管”效能提升。12345市民热线，是市民反映诉求、参与城市治理的重要渠道之一。近年来，普陀区12345市民服务热线不断提升热线的服务质量和效率，结合“一网统管”建设，挖掘热线的“数据金矿”，研发了热线研判系统。研判系统以12345市民热线数据为基础，实现智能分析，做到全域透视、热点聚焦、预判预警，对市民可能遇到的“急难愁盼”问题提前发现，提前关注，化被动为主动。

春夏之际，白蚁问题是12345市民热线上居民集中反映的问题。当系统内数据积累到“一定量”后，系统将针对问题类型、发生时间段、发生区域、受理部门等相关信息，自动生成多种可视化的图表，从问题“发生概率”中进行“共性需求”挖掘，从而为社区公共管理、公共服务等决策提供依据与支撑。区域城运中心采取了“1+N”的模式，将数据结果在各街镇进行共享，帮助基础工作人员进行业务赋能，推进事项处置。

此外，“一网统管”建设还离不开创新科技企业和专业人才共同参与。建立治理数字化转型顾问团，吸收互联网头部企业和科研机构的专家学者，普陀将通过产学研用“神仙会”机制，扩大“一网统管”在社会各领域的影响力。目前，普陀区城运平台已与30多个部门、10个街镇进行对接，对城市运行状态实时感知，实现了从“人海战术”到“智能发现”，从“人员跑腿”到“数据跑腿”城市治理方式的转变。

从建立物联网管理、数据平台到完善应用系统，普陀区以数据为基础、平台为支撑、应用为导向，搭建了数据驱动的区级大数据资源平台和数据公共数据赋能分平台，构建起“大数据+网格化+铁脚板”统管工作机制，形成“纵向到底、横向到边”的四级应用体系。

当前普陀的城市运行15个轻应用已上架政务微信，推进基层一线的移动端统一应用，实现集约化、扁平化管理，打造善治、智治、共治的城市治理体系。

