

“两张网”让城市更聪明、智慧

- “一网通办”：找政府办事像“网购”一样便利
- “一网统管”：提高城市治理能力现代化水平

晨报记者 荀澄敏 潘文 李芹

让市民到政府办事像“网购”一样方便，如今“一网通办”早已深入人心，无论是通过“随申办”APP“亮证”、还是办理各种事，所需要提交的材料越来越简洁，办事效率越来越快，政务服务的改进更是推动了营商环境的优化。

生活在这座国际化大都市，便捷的生活背后既有“一网通办”，还有“一网统管”，不断促进城市管理精细化，保障城市安全有序运行，因此很多市民都没有“不方便”的感受度，其实这背后是智慧化管理让各种问题解决于“未然”。

“一网通办”“一网统管”的推进正是运用前沿技术推动城市管理手段、模式、理念创新，从数字化到智能化再到智慧化，让城市更聪明、更智慧，从而让市民更方便地享受生活。

1 无需携带证照原件，一部手机就能办事

没带任何材料，就凭一部手机，能办成事吗？在杨浦区行政服务中心，上海钧骋物业管理有限公司负责人李先生熟练地打开手机“随申办”APP，通过“亮证”功能打开了电子身份证进行“扫码验证”，并通过摄像头进行人脸识别，个人身份验证成功后，李先生又打开了电子营业执照，工作人员的电脑上同步出现了李先生公司的电子证照。

李先生说：“我是来办公共场所卫生许可证，原本需要带身份证、营业执照原件和复印件等材料，现在我只需要电子亮证就可以了，而且只用了5分钟就办理完毕了，现在办事越来越方便，政府效率越来越高了！”

今年，上海“一网通办”提出“两个免于提交”目标，即本市政府部门核发的材料，原则上免于提交；能够提供电子证照的，原则上免于提交实体证照。目前，杨浦行政服务中心在全市率先试点全面实行“两个免于提交”，并提前实现承诺240个事项均可通过事项清单调用电子证照库，实现证照免提交。

对于市民个人办事而言，除了到家附近的社区事务受理服务中心办理之外，越来越多的市民选择在线上办事，今年“一网通办”还将聚焦市民办事最高频的50个事项，推出“TOP50不见面办理事项”，也就是市民将在网上用最快的速度、极简的材料进行办事。

目前，“一网通办”总门户已接入2321项服务事项，其中，行政审批事项已应接尽接，82.1%具备“全程网办”能力，93.87%具备“最多跑一次”能力。实现办事时间总体减少59.8%，办事材料总体减少52.9%。收到130多万人次（企业）评价，好评率99.7%，切实增强了市民企业的获得感、满意度。

上海市政府办公厅政务服务处副处长杨立娟表示，“要进一步提升市民网上办事的体验感，对标互联网应用的用户体验，聚焦两个极简，一是申请信息填报极简，能预填的全部预填，尽量让市民多做选择题，少做填空题；二是申请材料极简，大多数事项实现“零材料”提交，通过调用电子证照免于提交材料。我们调研了一些互联网企业，3-5分钟以内完成整个网上办事流程具有较佳办事体验。”

今年，“一网通办”将推动各部门梳理涉及事项的业务情形、涉及政府核发材料的数量，制定“免于提交”的材料清单、研究确定材料免交方式，还将推动高效办成一件事”的政务服务事项整体性再造，实施一体化办理。

2 发现于「未然」，让城市治理更高效

“杨高中路易初莲花超市的消防通道门打不开”。浦东文明巡查员小陆在易初莲花超市附近巡查，发现问题后，他拿出手机打开“智慧创城”小程序，即刻将图文上报。此时，在浦东城运中心“城市大脑-智慧文明指挥中心”大屏幕上出现了这一问题。2分钟后，超市物业人员到达现场，打开消防通道。小陆再次通过小程序上传照片，对这一问题进行消项。

从发现问题到处置解决，在“城市大脑-智慧文明指挥中心”的大屏上，这一过程一目了然。这短短2分钟的“浦东速度”背后，则是浦东正在开展的一项全新探索，率先借助智能化、全员化信息技术手段，依托“城市大脑”系统，将“智慧文明指挥调度系统+专项场景应用+市民巡访应用”相结合，浦东新区创建办在区域运中心发布了全市首个用于文明创建的智能体系：一网统管-城市大脑-智慧文明智能化应用体系。

在普陀区城市运营管理中心，一块近40平方米的大屏幕上，实时显示着全区的各项情况。目前，“智联普陀城市大脑”平台已经布设11万余个传感器，通过传感器“神经元”网络实现互联、物联和数联，开发了涵盖34项处置流程、46类应用场景的智能化工作平台；在普陀区705个住宅小区内铺设了光缆，安装了人脸和车辆识别系统、智能门禁、高清监控等电子安防设施。

普陀区城市运营管理中心主任杨联中说：“两年前，我们就已开始建设‘智联普陀城市大脑’，今年正在升级打造3.0版，即围绕‘一网统管’建设，融合普陀特色应用，把‘一网统管’打造成符合普陀城区精细化管理要求的重要载体，实现城市运行管理更智能、更高效。我们将在市级城运平台基础上，通过将物联处置和辅助决策作为区特色应用接入平台，推动本区城市建设、应急管理等领域公共管理水平。”

目前，上海“一网统管”工作已经从探索设想进入全面建设阶段。近期，上海以“二级建云、三级平台、五级应用”为提升迭代抓手，在市区两级搭建城运云，整合各部门的数据、系统和网络，承担存储、算力等基础资源保障，打造上海城市大脑的“六个一”支撑，即治理要素一张图、互联互通一张网、数据汇集一个池、城市大脑一朵云、系统开发一平台、移动应用一门户，奠定“一网统管”的技术基础。

3 「两张网」赋能城市治理现代化提升

如今，不少市民无论是上班、回家、去商场，都已经习惯拿出手机打开“随申办”APP或者“随申办”微信小程序、支付宝小程序出示“随申码”，手持“绿码”的市民通过现场体温测试正常后，就能迅速进入各个场景。除此之外，申请新医保卡、亮证等功能，也被不少市民视为移动的网络“通行证”。随着市民使用率越来越高，“随申办”APP的功能也在不断拓展。

今年，本市将全面推进“随申码”延伸应用，围绕企业群众生产生活场景，按需提供公共数据服务，打造在沪生活、工作的随身服务码，拓展“随申码”的应用。

“一网统管”则将整体上促进城市治理能力现代化，在市、区、街镇三级搭建城运系统应用平台，为部门和基层全方位赋能，坚持“应用为要、管用为王”。上海市民政局面向基层主导开发的“社区云”，已在全市8个区近20个街道开展试点，浦东的周家渡街道是首批试点单位之一，通过推广使用，街道已有35000余名居民主动申请加入，在返沪人员登记、小区环境监督、口罩预约登记及领取凭证购买、业主停车、民意调查等方面极大地减轻了居委干部的工作量。

黄浦区地处上海核心，辖区内在外滩、御园、南京路等旅游景点和商业区，人流高度密集。

针对这一区域特点，黄浦区研发了大客流监测预警系统，依托公安部署的高清探头，以及加载的大客流智能算法，实时监测重点区域的人流情况，特定区域内达到一定数量时系统自动预警，启动大客流管控预案，实行相应管控措施，确保客流的安全有序。崇明区则建设了13个智慧专题模块，其中的生态监测模块，通过在环保敏感点位安装传感器，实时监测大气环境、水环境、声环境质量以及道路、堆场、码头、建筑工地扬尘，智能预警超标，第一时间核查处置。

从数字化到智能化再到智慧化，上海正运用前沿技术推动城市管理手段、模式、理念创新，让城市更聪明一些、更智慧一些，“一网通办”“一网统管”的“两网融合”让办事更方便快捷，城市管理更精细有温度，让市民有更多的获得感。