

上海市普陀区人民政府办公室文件

普府办〔2022〕22号

上海市普陀区人民政府办公室关于印发 《2022年普陀区推进“一网统管”工作要点》 的通知

区政府有关委、办、局，各街道办事处、镇政府，各有关单位：

经区政府同意，现将《2022年普陀区推进“一网统管”工作要点》印发给你们，请认真按照执行。

上海市普陀区人民政府办公室

2022年7月22日

2022年普陀区推进“一网统管”工作要点

2022年，是全面进入建设社会主义现代化国家，向第二个百年奋斗目标进军的重要一年，是党的二十大召开之年。为深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神，认真践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，立足《关于进一步促进和保障城市运行“一网统管”建设的决定》，对标《2022年上海市城市运行“一网统管”工作要点》，坚持将“科技之智”“规则之治”“人民之力”紧密结合，构建系统完善的城市运行管理服务体系，实现数字化呈现、智能化管理、智慧化预防，不断提升城市治理效能，打响“人靠谱、事办妥”普陀作风，制定本工作要点。

一、主要目标

运用现代科学技术手段，倒逼体系重构和流程再造，推动整体性转变、革命性重塑、全方位赋能，实现城市治理由人力密集型向人机交互型转变，由经验判断型向数据分析型转变，由被动处置型向主动发现型转变。提高治理数字化的广度和深度，优化整合治理资源，强化综合应用场景开发和先进技术迭代，将数据与业务应用深度融合，打造“一屏发现、一口派单、一站处置、一网评效”的城市治理全流程闭环工作体系，绘就数字孪生无处不在、生命体征无所不知、智能监管无时不有、精准服务无处不享的治理新蓝图。聚焦“高效处置一件事”，做到早发现、早预警、

早研判、早处置，不断提升城市治理效能。

二、重点工作任务

（一）夯实治理基础，健全体制机制

1. 立足法治保障，理顺城运机制。认真贯彻落实《关于进一步促进和保障城市运行“一网统管”建设的决定》，按照本市“一网统管”建设总体要求和部署，完善“一网统管”建设工作体制，健全协同联动工作机制，深化线上线下业务协同，拓展应用场景建设，推动数字化、智能化治理模式创新，提升区域治理效能；各相关单位应当统筹推进本系统、本区域、本单位的“一网统管”建设工作；各街镇应当在基层治理中，落实“一网统管”建设要求，推进实战应用，提升基层治理效能。（责任单位：区域运中心、各相关单位、各街镇）

2. 构建事件中心，完善闭环流程。围绕城市运行相关的治理内容，对监管事项和要素进行再梳理，厘清城市运行管理事件清单；根据各相关单位职责职能，确定申请、审核、处置等权责，形成全区统一的“一网统管”事项目录、责任清单、处置标准、评效体系。依托事件中心能力，对接“普陀区城市运行派单管理系统”，实现问题发现派单、督察处置、反馈结案、分析研判、考核评效的全流程闭环管理。（责任单位：区域运中心、各相关单位、各街镇）

3. 明确标准规范，强化系统集成。基于区大数据资源平台的支撑，制定普陀区“一网统管”工作的管理标准，强化系统集成

和整体提升。通过确定物联感知设备报警标准、系统接入和预警标准、数据质量标准等，形成系统、引领、协调、开放、前瞻的标准规范体系，推动城市管理类信息系统接入区级城运平台并进行丰富的业务交互和信息交互，实现智能管理和高效处置。（责任单位：区城运中心、区大数据中心、各相关单位、各街镇）

4. 优化管理机制，提高服务效能。优化管理和评效机制，优化项目建设标准和管理机制。建立与“一网统管”建设相适应的科学高效的项目审批机制，落实项目资金保障。探索试点示范和容错机制，鼓励各相关单位、各街镇结合自身特点开展创新实践，对较成熟的成果进行推广复用，推动“一网统管”转化为管理成效和服务成效。（责任单位：区府办、区发改委、区科委、区财政局、区城运中心、区大数据中心、各相关单位、各街镇）

（二）汇聚多元数据，加强治理应用

1. 加强数据治理，促进便捷共享。统筹区大数据资源平台建设和管理，深入推进数据全生命周期数据治理，加强公共政务数据资源的统筹管理，明确数据治理责任主体和相关职责，落实数据治理相关制度，扩大区大数据资源平台数据归集范围，提升数据资源的准确性、时效性、完整性。落实数据共享管理规范，优化申请流程，全面打通治理数字化建设中的数据壁垒，推动条线数据下沉，加大数据共享交换使用力度，不断提高数据调用量，最大限度为基层赋能。（责任单位：区大数据中心、各相关单位、各街镇）

2. 增强数据应用，辅助精准决策。充分发挥出数据的协同倍增效应和集聚效应，加大部门间系统整合力度，跟踪系统业务运行和数据应用情况，借助多维数据建模开展关联分析，辅助管理者做出科学精准、全局最优的决策；聚焦城市治理难点和重大事件，建立符合普陀城区特点和规律的数字化治理全息“知识图谱”；探索政企数据融合，扩大可利用数据范围，持续深化专题库、主题库建设。（责任单位：区城运中心、区大数据中心、各相关单位、各街镇）

（三）深化应用场景，推动共享赋能

1. 推进两网融合，实现“敏捷治理”。探索“互联网+监管”机制，深入推进“一网通办”和“一网统管”两网融合，加强审批、监管数据归集共享和有效利用，增强一体化在线管理能力，实现数据联动和执法联动，全面提高综合执法与服务能力，有效推动跨地区、跨部门、跨层级协同监管与服务，实现对执法行为的全流程管理。（责任单位：区府办、区政务服务中心、区城运中心、区大数据中心、区人社局、区规划资源局、区生态环境局、区建管委、区文旅局、区应急局、区市场监管局、区绿化市容局、区房管局、区城管执法局、区民防办、区投促办、区税务局、各相关单位、各街镇）

2. 推广“一线通达”，赋能基层处置。推广实施12345市民服务热线“一线通达”轻应用，基层工作人员通过政务微信进入办公场景，实现工单及时响应、及时办理；纵向贯通“市、区、街、

站、人”五级业务流和数据流，通过技术支撑和数据赋能，实现热线业务大闭环；横向联动各部门，推动管执联动、条块协同新模式，通过跨层级、跨部门、跨系统的热线业务融合，最大程度为基层人员减负，显著提升对市民诉求的响应速度、办理效率和办结效果。（责任单位：区域运中心、各相关单位、各街镇）

3. 推进基层治理，创新服务模式。在“两张网”框架下，构建党建引领的基层治理体系，创新基层数字服务新模式，依托政务公开、人民意见建议征集、居社互动等渠道，助推社会多元主体参与基层治理，提升基层共建共治水平；构建居村数字化管理体系，瞄准最小管理单元的精细化管理，推进基层治理相关业务融合协同，扎实推进“五级应用”，夯实社区主题数据库，减少基层重复采集，全面赋能居村干部、服务社区居民；进一步拓展线上线下服务渠道，扩大15分钟生活圈覆盖范围。（责任单位：区民政局、区公安分局、区政务服务中心、区域运中心、区大数据中心、各相关单位、各街镇）

4. 丰富发现渠道，助推“靠谱”治理。基于现有小程序，叠加功能应用，汇聚创建文明城区、巩固国家卫生城市、垃圾分类等城市运行管理专项工作发现渠道；贯彻落实“人民城市人民建，人民城市为人民”的“人民至上”城市发展观，开通市民端发现机制和应用，增添市民参与城市治理新途径，广泛听取市民意见和建议，及时发现问题、及时解决问题、及时补齐短板，推进市民建议变成政策和举措，有效促进治理水平提升、成果巩固，打

造共建共治共享的“同心家园”。积极对外宣传，不断拓展“一网统管”品牌影响力。（责任单位：区城运中心、区文明办、区卫生健康委、区绿化市容局、区大数据中心、各相关单位、各街镇）

5. 探索智能场景，综合解决“一件事”。以智能场景为牵引，以综合治理、源头治理为重点，聚焦“互联网+”工地综合监管、苏州河综合治理、群租整治、消防安全、商务楼宇治理、文明城区创建、沿街商铺管理、地下空间管理、精准救助、安全隐患动态清零，储备一批智能场景，将跨部门、跨层级、跨领域、有关联的多个管理事项进行梳理整合，做到管理对象全覆盖、管理内容全要素、管理流程全闭环，做实做优综合解决“一件事”。（责任单位：区城运中心、区规划资源局、区生态环境局、区建管委、区文旅局、区应急局、区体育局、区绿化市容局、区房管局、区城管执法局、区民防办、区消防救援支队、区政务服务中心、区大数据中心、各街镇）

6. 完善预警体系，建设韧性城市。构建数字化城市风险防范体系，聚焦风险发现、智能分析和协同处置，建设快速响应处置的韧性城市。依托城市安全预警体系，搭建预知研判模型，动态排查风险隐患，实施全周期安全监管和智能化综合预防；构建自然灾害动态管理体系，丰富自然灾害风险综合监测预警等功能，提升多灾种和灾害链早期识别能力；优化安全生产综合驾驶舱，结合监管业务的痛点和难点，融合信息技术，支撑监管企业全链条安全风险管控；构建应急综合救援体系，强化应急资源管理，

深化消防基础数据治理，完善消防数字体征，拓展评价指标体系，增强快速响应和联勤联动能力，推动形成“预测-预警-诊断-处置-反馈”的全流程闭环管理。（责任单位：区应急局、区消防救援支队、各相关单位、各街镇）

7. 强化生态治理，助力“双碳”达标。构建数字生态环境保护体系，强化智能精准的生态治理，更好支撑生态宜居城市建设。建立健全生态环境智能监测网络，围绕大气、河道、扬尘、土壤、噪声等环境指标，融合固体废物综合监管、水务综合管理、精细化气象管理、土壤污染防治综合监管等功能，增强对生态环境的精准把控能力；落实全市关于持续完善能源发展和综合利用机制，加快构建重点领域、重点行业碳排放智能监测和动态核算体系的政策，开展“双碳”研究工作，助力达成碳达峰、碳中和目标。（责任单位：区发改委、区规划资源局、区生态环境局、区建管委、区绿化市容局）

8. 丰富数字体征，完备“城市体检”。以提高城市大脑思考能力为着力点，以加强“神经元”感知系统为切入点，以完善城市运行数字体征为关键点，围绕安全、环境、舆情、维稳等，汇聚市民端、网络端、社会第三方数据的海量多元数据，通过不断完善阈值标准，在实战中打造“动态”的城市生命体征，当好城市运行各项指标的“体检师”，及时出具“城市体检报告”，为各级决策者提供高效精准优质的预警、预判、预测等服务，有效提升城市“治未病”能力。（责任单位：区城运中心、区大数据中心、

各相关单位)

9. 完善物联感知，深挖应用价值。制定物联感知设备运行规范和标准，完善物联感知设施运行状态；汇聚各街镇物联感知设备，整合各类泛在感知设备和碎片化的物联感知数据，对于使用率少、误报率高的感知设备及时进行调整；筛查预警预报机制和技术标准，减少错报误报，完善全方位、多角度、实时发现问题，实现城市生命体征全流量实时掌握；建设高空抛物视频监控和鹰眼视频监控，及时发现高空抛物、河道污染、违章建筑、火灾火情等问题，统一纳入“普陀区城市运行派单管理系统”，实现智能发现、派单和处置。(责任单位：区域运中心、各相关单位、各街镇)

10. 创新融合体系，提高指挥效能。打造智能化融合指挥体系，打通区域运中心、区级专业指挥中心以及各街镇城运中心“大动脉”，支撑现场决策、统筹支援、移动指挥，实现前线指挥部、后方指挥部、专业指挥部跨地域的联动指挥。强化融合指挥，通过视频会议、移动端、语音、集群呼叫等多种通讯方式的融合，汇集事件相关的全量多维实时动态数据，用创新拉动长板，增强实时高效指挥调度效能，加快应急指挥调度数字化转型，推动线上线下有机协同。(责任单位：区域运中心、区应急局、区大数据中心、各相关单位、各街镇)

11. 加大场景集成，拓展综合应用。进一步梳理经济治理、社会治理、城市治理现有场景，坚持集成创新，积极开展跨部门、

跨层级、跨领域的融合场景建设，形成一批高显示度、高集成度的综合应用场景，避免重复建设和场景“碎片化”；跨部门融合场景的建设，由区城运中心牵头、业务部门主导，以专班形式统筹规划、合力推进。（责任单位：区城运中心、各相关单位、各街镇）

（四）完善组织保障，确保治理成效

1. 加强组织领导，提升治理能力。各相关单位、各街镇建立健全组织领导体系、落实主体责任、制定“一网统管”工作方案、细化重点任务、明确时间节点，确保各项任务落到实处。各相关单位、各街镇要坚持主动运用数字化手段，运用“一网统管”平台，提升本区域、本部门、本领域的治理能力和治理水平。建立“一网统管”建设工作成效的考核，并将考核结果作为年度绩效考核和领导干部综合考核评价的重要依据。（责任单位：区城运中心、各相关单位、各街镇）

2. 加强人才支撑，培养创新队伍。加大数字化人才培养扶持力度和人才引进力度，完善激励机制和评价机制。根据“一网统管”建设需要，创新人才保障机制，引进专业技术人才，加强人员配备，提升能力素质，并将“一网统管”和数字治理等专业知识纳入基层工作人员、公务员等培训内容。建立治理数字化转型顾问团，通过产学研用专家联合会商机制，不定期、不定人、不定领域开展治理数字化转型座谈研讨、联合调研等，提升智库“策源端”研究与智慧集成。（责任单位：区科委、区人社局、区城运中心、区大数据中心、各相关单位）

3. 强化保障措施，筑牢安全底线。优化安全制度保障，按照国家相关法律法规要求，落实公共数据分类分级保护、信息安全等级保护和个人隐私保护制度，健全安全风险评估制度、安全责任落实机制和重大安全事件处置机制。围绕数据安全、网络安全、系统安全等，从流程、制度、人员、运维管理等多方面入手，规范信息管理主体和应用主体行为，实现信息收集、存储、上线、应用、回流全生命周期的信息安全保障，通过单点登录、水印标记等，对业务和设备的访问进行抽查，全方位确保我区“一网统管”平台规范、高效、安全和平稳运行。（责任单位：区城运中心、区大数据中心、区公安分局、各相关单位、各街镇）

附件：“一网统管”高效处置一件事综合应用场景表

附件

“一网统管”高效处置一件事综合应用场景表

序号	事项	具体内容	责任单位
1	“互联网+”工地综合监管一件事	重构数字化监管模式，建设“互联网+”工地监管综合应用场景，优化项目审批流程，合理统筹建设规划，推动两网融合；运用远程监管、移动监管、预测预警等非现场监管模式，提升监管智能化水平，实现全生命周期巡查预警；加强数据归集共享和执法联动，增强一体化在线管理能力，全面提高综合执法与服务能力，实现对执法行为的全流程管理。	区城运中心、区人社局、区规划资源局、区生态环境局、区建管委、区应急局、区绿化市容局、区房管局、区城管执法局、区民防办、区政务服务中心、区大数据中心、相关街镇
2	苏州河综合治理一件事	打造上海·普陀苏河秀带数字治理应用场景。运用数字孪生技术，在信息维度上对实体城市进行精准信息表达和映射；汇聚不同条线部门感知设备数据，搭建苏河全线（普陀段）智能感知体系；搭载AI算法应用，智能发现乱扔垃圾、沿河聚集、人员意外落水、步道违规停放非机动车、水面环境卫生、共享单车治理等问题并警报推送；整合不同业务系统，重构管理流程再造，形成“自动发现-立案派遣-协同处置-督办审核-结案问效”一站处置闭环流程；打造管理服务全协同，将沿岸商圈、体育赛事、健身设施、文旅景点有机结合，构建苏河沿岸生活主题活动圈，提升市民获得感、幸福感。	区城运中心、区生态环境局、区建管委、区文旅局、区体育局、区绿化市容局、区城管执法局、区消防救援支队、区大数据中心、相关街镇

3	群租治理一件事	将第三方准确、全面、客观的物流寄递数据和政务数据有机结合，基于地址标准化引擎和关联挖掘引擎，通过 AI、分级分色预警模型、时空算法等技术，建立“人-楼户”数据集，对疑似群租房楼户进行打标和智能预判，从被动发现到主动发现，强化源头处置、现场处置，为实现存量“群租”零遗漏，新增“群租”零出现，已整治“群租”零返潮提供支撑，形成对群租问题从发现、处置、督办到考核的全流程闭环长效治理。	区房管局、区公安分局、区城管执法局、各街镇
4	消防安全一件事	围绕消防安全，推进消防调度指挥辅助决策应用场景建设，对消防内外部系统进行数据治理和数据分类，形成数字底座，有效支撑普陀消防救援工作；搭建智能辅助指挥系统，立足各类灾害事故救援、处置、指挥实战需要，接入各类救援指挥要素信息，融合“战力图谱”，打造“透明化”战场；通过三维热力图，对普陀区历年火灾隐患地点、火灾事件地点密度进行可视化分析；强化电子地图应用，接入二维三维实景地图、基础管网、实时路况等数据。	区消防救援支队
5	商务楼宇治理一件事	建立商务楼宇信息底库，并融入“一网统管”平台，按权限开放，推动数据共享；推动治理场景应用，围绕楼宇安全，聚焦出入口、电梯、楼道、地下室、隐蔽处、关键点、企业方、重点人等方面，开发应用场景；加大智能设备投入，围绕应用场景，完善智能设备，建设智能门禁、卡口、梯控、传感器等硬件，打造“智慧楼宇”。	区公安分局、区文旅局、区市场监管局、区房管局、区城管执法局、区金融办、区文明办、区消防救援支队、区城运中心、区大数据中心、各相关单位、各街镇
6	沿街商铺综合管理一件事	持续优化普陀区绿化市容环境综合监管平台，通过在工作车辆安装 GPS 及相关智能化设备，精确监管车辆作业情况；依托三色管理机制，对商铺垃圾分类情况进行长效管理；开发废物箱满溢算法、小包垃圾算法、垃圾桶游街算法，加强对市容环境的监管；开发实用小程序，合理利用各部门数据资源，实时推送相关问题到处置部门，实现管理闭环。	区绿化市容局、各街镇

7	地下空间管理一件事	探索安全管控智能管理新模式，结合地下空间工程年限、维修保养、工程巡检、执法处罚、物联监管等多维度数据，搭建地下空间数字体征模型分析模块，动态生成地下空间低、中、高三级风险工程清单；开发“地下空间一网统管”大平台，形成“观全面、管到位、防见效、处及时”的三屏联动体系建设；搭建数字化地下空间风险防范体系，聚焦风险发现、智能分析和协同处置，实现地下空间消防、防汛隐患的动态排查、安全预警、应急救援，实施全周期安全监管。	区民防办、各街镇
8	精准救助一件事	围绕精准救助数字化平台建设，持续打造“两库一中心”，即救助政策查询库、救助数据信息库、救助预警中心，做好各类救助政策和典型案例收集在数据整合的基础上，实现救助预警从“人找政策”到“政策找人”转变；强化跟踪管理，依托社会救助“资源地图”，密切关注各困难家庭的动态变化，随时调整颜色评级，落实“主动发现”“主动服务”“动态调整”的闭环管理流程，保障救助对象更加精准、救助绩效更加明显、救助管理更加规范。	区民政局、区城运中心、区大数据中心
9	安全隐患动态清零一件事	围绕监管业务的痛点和难点，优化安全生产综合驾驶舱，完善企档数据，通过监管执法、隐患排查、风险管控等信息汇总和分析，推动线上精细化监管和执法检查的统一，有效支撑监管企业全链条安全风险管控；结合基于第一次全国自然灾害综合风险普查，全面掌握自然灾害风险隐患底数，提升抵御自然灾害综合防范能力，将预警信息纳入普陀区城市运行派单管理系统，为安全隐患动态清零提供科学决策依据。	区应急局、区安委会各成员单位、各相关单位、各街镇

10	文明城区创建一件事	做实做细创城点位精细化动态管理，充分整合各职能部门和条线部门资源，建立好迎评队伍和应急响应机制；强化问题发现机制，对接“普陀区城市运行派单管理系统”，结合12345市民热线数据、网格化巡查和其他业务数据，对创城点位形成常态化问题发现、问题整改、效果评价机制，充分利用社会多方力量，共创文明城区。	区文明办、区城运中心、各相关单位、各街镇
备注	以上内容将根据项目立项、财政资金落实情况适时推进，对于今年无法推进的项目，自动转为储备项目，顺延至下一年度。		

上海市普陀区人民政府办公室

2022年7月22日印发
