

办理结果：解决采纳
公开属性：主动公开·全文

普城运〔2022〕10号

关于区政协十五届一次会议 第151014号提案的主办意见

徐连明委员：

关于您提出的“加强群众参与力度，提升‘一网统管’效能”提案收悉，经研究，现将主办意见答复如下：

为深入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”重要理念，普陀区立足“人靠谱，事办妥”工作作风，坚持将“科技之智”“规则之治”“人民之力”紧密结合，以“功能全面、信息共享、高效指挥”为目标，打造“中枢系统+专业平台+应用场景”的“数智普陀·城市治理引擎”，构建具备日常管理、应急联动、监测预警、风险分析、

协调指挥等多功能的“一网统管”平台，做到早发现、早预警、早研判、早处置，不断提升城市治理效能。

一、普陀区“一网统管”总体情况

一是在数据汇聚方面。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，完成各类专题库、主题库融合开发，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。截至目前，业务数据方面全区各单位已编制数据资源目录 6205 个，完成数据挂载并发布目录 5287 个，累计归集入湖 4,522,557,066 条数据；视频数据方面，全区已完成了 21000 路视频资源接入，其中 19007 路视频资源完成标签工作，“一网统管”平台可以根据实际运用需求向区大数据中心提出申请使用。

二是在平台建设方面。城运平台采用“1+10+N”（即：1 个区级平台+10 个街镇平台+N 个业务平台）的建设框架，围绕经济治理、社会治理、城市治理三大治理，聚焦群众反应的“高、频、急、难”问题，开展有针对性的场景建设。同时，聚焦高效处置一件事，建设“普陀区一口派单系统”，将原本分散在不同业务条线的事项（如：网格巡查、12345 热线、智能案件、视频轮巡等），整合、归并业务系统，加强数据归集、共享，实施业务智能化协同，减少重复派单和报送信息，形成“一屏发现、一口派单、一站处置、一网评效”的全流程闭环工作架构，疫情期间通过该系统共流转 87191 件工单。

三是在场景建设方面。打造“中枢系统+专业平台+应用场景”

的“数智普陀·城市治理引擎”，围绕城市管理安全运行中的应急管理、城区治理、公共卫生、精细化管理等方面搭建智能应用场景。**聚焦应急管理**，建设了普陀区智慧气象精细化管理系统、普陀区防汛防台指挥系统、普陀区安全生产综合监管驾驶舱、应急物资管理系统、自然灾害风险隐患动态管理平台、消防综合应用平台等。**聚焦城市治理**，建设了城运业务融合分析系统、普陀区城市运行派单管理系统、普陀区智慧交通系统、普陀区三大治理物流视角一张屏、生态环境监测平台、普陀区智慧电梯监管系统、普陀区民防“一网统管”工作平台、可快速部署带基础算法的视频监控系统等。**聚焦社区治理**，建设了普陀区精准救助数字化平台、对全区320名高龄独居困难老年人安装“一键通”固定电话、安装高空抛物AI视频监控135个、安装电梯梯控管理系统992套等。**聚焦公共卫生**，建设了二次供水监测系统、医废全程可追溯管理系统、普陀区疫情防控专题、普陀“防疫宝”轻应用等。

二、加强群众参与，提升治理效能

一是**聚焦区街一体化，理顺体制机制**。根据“三级平台，五级应用”的建设思路，进一步理顺街镇城运中心的体制机制，借助群防群治的主体力量，强化街镇层面快速发现与处置的能力，实现区-街镇-片区-居村联动指挥体系。在宏观方面，向上支撑区级平台的辅助研判，加深区街一体化；在中观方面，横向促进各部门处置联动，实现“高效处置一件事”；在微观方面，充分发

挥基层党组织、基层社会组织、居委业委物业、志愿者群体、积极分子的力量，实现自治共治的精细化管理。

二是构建居村平台，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；试点打造居村数字化平台，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。

三是拓宽发现渠道，推动群众参与。坚持开门建设“一网统管”，以物联、数联、智联为基础，建立健全多渠道发现机制，通过12345市民热线、110非警情类信息、视频监控、小程序、来信来访、网络舆情、网格巡查上报、“随申拍”等，拓宽群众参与“一网统管”工作的渠道，收集汇总群众反映的问题，深入研究群众意见建议的可行性，让更多人民群众的“金点子”化作城市治理“一网统管”的“金钥匙”，实现从政府本位向居民本位转换。自2020年起积极推广市级“社区云”平台，并向基层推广社区云数据库和居社互动平台的应用。以居民区党组织为核心，以居委会为主导，以城乡居民为主体，相关各方广泛参与的党建引领网上社区治理云平台，平台上涵盖了人房数据、疫苗接种、人像标签化等多种功能，并集合了“居民议事厅”模块供社

区居民参与基层自治，实现多元信息采集以推动群众参与，为群众提供参与的数字化渠道。

三、深化平台架构，创新管理流程

一是**兼顾平急融合，分层分类管理**。建立分层分类的常态下日常城市运行监测管理和非常态下应急处置管理机制，特别是在重大活动、重要节点、极端天气等情况下的应急处置，普陀区做实做强平战兼顾。**管日常**，针对城市运行管理事项统一分类标准，建立线上线下融合的工作机制，快速对处置事项进行判别分类，并借助信息化系统执行规则，实现智能管理、高效处置，有条不紊、各司其职地管好城市运行方方面面；**管应急**，针对不同类型和级别的应急事件，形成应急预案、处理流程和管理机制，搭建全区应急处置的通信和信息交换的枢纽，确保统一指挥自上而下、从中心到边缘响应迅速、效力不减，为突发事件处置提供支撑。

二是**健全发现机制，全面感知分析**。以物联、数联、智联为基础，建立健全“三动”发现机制（网格巡查、市民热线、传感器），同时依托普陀区热线与网格化智能信息平台、普陀区社会热线治理平台和物联运行管理平台，充分发挥“市民端”哨点作用、“网络端”舆情捕捉作用、“感知端”应用价值和“策源端”支撑能力，形成对城市运行体征的实时监测，实现对城市管理事件的智能预警，促成多渠道信息的发现与报送体系，对城市运行安全进行全时段的监测感知、态势分析。

四、增强数据应用，辅助精准决策

一是**深挖数据潜能，构建城市体征**。发挥数据的协同倍增效

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。截至目前，各单位累计提出 539 个业务场景数据需求，定制开发数据接口 1299 个，共享 322 个公共数据资源目录数据，数据月调用量达 24,939,631 次。在数据资源查询和可视化展现的基础上，优化系统之间的智能化链接与融合，充分进行关联分析和深度挖掘，实现对城市运行状态的精准监测、规律发现、问题识别和趋势判断，构建起城市运行数字体征系统，提升数据资源挖掘潜力与社会化利用水平。

二是打造数字孪生，助力调度指挥。通过无人机及单兵设备对重点区域进行轮巡监测和图像回传，运用 AI 与大数据技术，将区域信息、常住人口数、周边监控等数据在 GIS 地图上实时呈现，打造城市界面数字孪生。依托智能化融合指挥体系，融合值班值守、应急联动、市民热线、网格管理等功能，通过视频会议、执法记录仪、集群呼叫等多种通讯方式，实现全方面、多方位、跨地域联动指挥。围绕重点领域、重大活动、重要节点，增强物联感知设备及数据整合作用，灵活机动开设专题场景，为值班备勤和指挥调度提供有力支撑。

三是促进两网融合，赋能基层治理。依托大数据资源平台，围绕数据、场景、系统，推动“两张网”双向融合、相互协同，从“一网通办”归集的政务数据，到“一网统管”汇聚的城市运行体征数据，推动审批、监管数据归集共享和有效利用，提高各类信息系统、应用场景、小程序的实用性和使用率，发挥出“两

张网”在数字治理中的核心驱动能力。案列如下：

- **12345 市民服务热线“一线通达”轻应用。**工作人员可通过政务微信直接进入办公场景，实现工单快速响应、及时办理，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。
- **“宜购普陀”便民生活智慧集成平台。**开发上线智慧食堂、智慧菜场、智慧服务三大应用场景，一口接入“随申办”APP 普陀旗舰店，通过线上查询点单，线下便捷服务，实现社区便民服务 15 分钟可达，提升社区服务品质，打造智慧便捷生活，提高市民幸福指数。
- **“全程无接触代配药”小程序。**疫情封控期间，根据市民的配药需求，结合大数据技术，帮助基层志愿者开发代配药小程序，可迅速统计出整个小区近 4000 位居民的需求，单次代配药从 1.5 小时/人份提升到 4.5 小时/35 人份，代配药效率提高 10 余倍，真正做到居民安心，居委省力。

五、完善舆情应对，促进信息共享

一是开发舆情平台，强化智能分析。区域运中心基于“热线与网格化智能信息平台”，以 12345 市民热线数据、网格化数据及舆情数据为分析基础，构建起“普陀区社情民意感知平台”。致力于实现“全域透视、要点聚焦，数据驱动、闭环管理，智能发现、主动防控，部门协调、联合处置”，将舆情数据与热线、网格数据融合分析，聆听群众声音，把握舆论方向，维护社会秩序，全面体察社情民意。通过对该应用场景的不断深化与迭代，城市运行管理部门可以及时发现城市安全相关的舆情，分析、把握和预警各种社会隐患，并将分析结果提供给条线部门作为抓手，防患未然，做到分析智能，预警及时，处置到位。

二是形成监测体系，健全工作机制。加强对公开平台的日常监测和突发事件监测，形成“全覆盖、全方位、全天候”舆情监测体系，健全网络志愿者日常巡查机制，及时发现和掌握动态性、苗头性和预警性信息。落实舆情会商机制，加强分析研判，加强敏感舆情跨部门跨领域协同处置，联合区内各职能部门及相关涉事单位综合分析研判舆情风险点，强化线上线下联动，科学规范处置突发敏感事件，防范化解重大舆情风险。区委网信办建立健全来源广泛、渠道畅通、信息准确的舆情信息共享机制，把握好时度效，主动提供信息资源，实现信息数据互通、互动、共享，进一步完善“一网统管”网络舆情数据资源，助力群众参与力度提升。坚持走好网上群众路线，为普陀区经济社会发展营造良好的舆论环境。

六、驱动“三架马车”，优化服务配置

通过党建引领逐步优化服务配置，在网格化管理片区模式的基础上，牵头居委会、业委会和物业，形成“三位一体”联动机制，利用“三驾马车”充分调动居民自治管理的工作方式，做好居民思想工作。建立业委会主任、物业经理、党员骨干、楼组长代表和其他社区积极分子组成的“项目专班”，着力解决群众反应的突出问题。区房管局在《普陀区开展老旧小区“美丽家园示范点”创建工作方案》的指导下，建立住宅小区“建管并举”长效运作机制，将“三位一体”运作正常等因素，作为美丽家园示范点创建的重要指标，通过强化党建引领下的“三驾马车”协同，提升物业服务能级，规范业委会运作，直面老旧小区痛点难

点，着力解决老旧小区在物业服务和自治上的难题。同时，根据《关于以党建引领推进普陀区物业行业服务能级提升的指导意见》，自2021年起，推进党建示范点建设，通过居民区作为党建指导员等方式与小区物业服务企业加强联勤联动，破解小区管理难题。

七、打造标杆场景，持续迭代升级

以智能场景为牵引，以综合治理、源头治理为重点，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，重构管理流程再造，做实做优综合解决“一件事”。案例如下：

- **“互联网+智慧工地”应用场景。**打通行政审批、企业信息、项目进度、作业时间、处罚信息等，串联相关部门全流程监管数据，跟踪工地项目全生命周期过程，整体统筹安排施工项目，避免重复开挖建设；同时运用远程监管、移动监管、预测预警等非现场监管手段，重构数字化监管模式，实现对工地管理事项的全天候智能监管，为管理部门增能减负；汇聚监管部门的巡查信息和执法部门的处罚信息，加强数据归集和执法联动，全面提高综合执法与服务能力，推动跨部门、跨层级协同监管，同时形成工地监管档案和巡查台账，实现对建筑工地的全流程一体化在线管理。
- **“上海·普陀苏河秀带数字治理”应用场景。**围绕《上海市“一江一河”发展“十四五”规划》，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；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，提供优质普惠的苏河人文服务，提升市民获得感、幸福感（项目建设中）。

- **“数智普陀·城市治理引擎”**。更新迭代普陀区城市运行管理平台，汇聚不同场景、不同部门业务数据，通过城市之貌、城市之脉、城市之感、城市之警、城市之声构建城市生命体征；丰富搜索功能，支持按照地址、时间、事件、关键字等进行智能或模糊搜索；汇聚传感器告警和AI算法告警数据，提前发现城市运行过程中潜在的问题隐患，做到风险事前防范（已完成产品原型和UI设计，进入开发阶段）。
- **“社区防疫宝”轻应用**。直击基层人员信息采集分散、传输迟滞、信息缺乏、无序管理等痛点。根据常态化疫情防控工作要求，依托城运中心“一口派单”系统进行闭环管理。针对核酸异常、扫码异常、确诊人员等问题实现全流程监管、全闭环处置、全环节督办。根据闭环流转总时长，综合评估处置效能，并为进一步优化处置流程，缩短响应时间，提供决策依据，探索建立常态化疫情防控下赋能基层的智能发现和高效处置新机制。
- **“普陀区三大治理物流视角一张屏”**。以物流数据为基础，采取政企共治机制，有机衔接社会治理、城市治理、经济治理。通过对第三方结果数据进行分析，对快递满溢占道事件提前发现预警，提升城市治理效能；自动识别疑似群租房屋并推送至相关部门进行核实处置，提高社会治理效果；推出经济治理指数体系，从线上购物的角度了解居民经济水平等变化趋势，对企业和市场用户进行画像，为有效构建“一刻钟便民生活圈”提供现实支撑。

八、扩大开放共享，聆听市民心声

依托区政府举办的“政府开放日”活动，邀请不同职业、年

龄、学历的市民代表参观普陀区城市运行管理中心，观摩了解城市运行“一网统管”平台，并通过观看相关视频加深对“一网统管”工作内容的了解。市民代表与带队“陪办”领导、相关科室人员进行互动交流，提出意见建议。工作人员针对市民感兴趣的问题进行回答和解释，让群众真切感受到政府服务性、开放性、透明性的不断提升。

九、下一步工作打算

（一）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、分析、处置、督查、反馈的全流程闭环管理。

（二）丰富发现渠道，助推“靠谱”治理

开发“靠谱治”应用程序，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”。

（三）统一建设标准，鼓励多方参与

依托大数据资源平台，敦促相关单位按照“一网统管”建设要求和技术标准，加强公共数据的归集和共享，及时动态更新，努力提升各类信息基础设施的使用效率，提高数据供给的数量和质量。同时，鼓励企业、电子商务平台等市场主体参与“一网统管”应用场景开发建设，加强数据共享，提供技术支持；发挥“12345”市民服务热线总客服作用和人民建议征集、“随申拍”等信息收集功能，拓展参与渠道和方式，反映社情民意，回应市民诉求，推动形成共建、共治、共享的城市治理格局。

上海市普陀区城市运行管理中心

2022年8月5日

联系人姓名：赵菲

联系电话：52564588-5751

联系地址：同普路602号4号楼

邮政编码：200062