

一“网”情深为人民

政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”，上海数字生态系统彰显善治效能

□ 姜微 周琳

密如蛛网的地下管线，星罗棋布的城市道路，鳞次栉比的高楼大厦，车水马龙的立体交通，数千万计的市民客商……很多人惊叹，超大城市要件如此密集，上海却总能井然有序。政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”——上海精心编织看似无形又铺天盖地的“两张网”功不可没。

历经三年从无到有的建设，汇聚百余个部门数十亿个数据，从城市运行到线上办事，“两张网”正不断为人熟知，并美名远扬，成为这座超大城市既高效运转、又润物无声的“金字招牌”，如同一对巨大的羽翼，将城市和民众呵护其中。

中共中央政治局委员、上海市委书记李强表示，上海将认真践行人民城市重要理念，把治理数字化作为推进城市治理现代化的关键路径，以完善和用好城市运行数字体征体系为重点，全面提高治理数字化水平，努力打造更具活力、更有竞争力的数字生态系统，实现高效能治理、彰显善治效能，谱写新时代“城市，让生活更美好”的新篇章。

天罗地网 心中有“数”

迪士尼烟花和抗疫同框，闭环医院响起琴声……走进这座城市，即便日常面对 3000 万常住人口，200 多万家企业，12 万公里地下管线，4.75 万幢高层建筑，24 万台电梯，也能时刻感受暖意、惬意、诗意。

特大型城市巨系统的复杂性，让上海的管理者很早意识到，只依靠人海战术和传统手段，“看不清楚、管不过来、处理不了”。她需要一个强大的“城市大脑”。

2018 年，中央对上海提出要求：城市治理是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。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。绣花般的细心、耐心、巧心，上海正在逐渐绣出自己的城市品质品牌：“两张网”成为高效感知、高速响应、高能服务的最强“牵引”。

三年过去，“一网通办”平台系统已接入公共服务事项 3396 项，实际办件网办率已达 74.2%。通过对 27 个高频“一件事”进行业务流程革命性再造，推进“一次办”“免证办”，已实现平均减环节 69%、减时间 54%、减材料 75%、减跑动 71%，从“能办”走向“好办”。

“一网统管”迭代升级，基本建成市、区、街镇三级平台和市、区、街镇、网格、社区（楼宇）五级应用架构，接入 67 个部门的 210 个系统、1150 个应用。今年还上线了国内首个超大城市运行数字体征系统，初步构建起一套较为完备的指标体系，在抗击疫情、防汛防台、大客流管理等实战中发挥重要作用。

很多人至今对迪士尼烟花下的“大白”记忆犹新，殊不知夜幕下正是“两张网”一触即发的“闻声而动”：地铁刚被停运，220 辆转运游客的大巴已及时到位；

500 多名医务工作者即刻逆行，公安民警迅速集结……在这个猝不及防的夜晚，医卫、文旅、交通等城市运行“细胞”即刻行动、各司其职。来自五湖四海的市民游客，仿佛是在一个指挥棒之下，即时有序完成所有流程动作。数小时后，3 万多名筛查对象全部完成核酸采样。

让人们津津乐道的优雅和浪漫并非从天而降。坚守人民城市的情怀、科学治理的理念、数字赋能的手段才是维护和保障城市仪态万方又井然有序的“秘笈”。在上海市城运中心“一网统管”平台大屏上，从“水电气”负荷用量到交通拥堵路段实况，从城市环境实时指数到具体事件的处置流程一览无余。

上海市政府副秘书长、市城运中心主任徐惠丽说，大家看到的是“两张网”牛鼻子，看不到的是整头牛是每个岗位每个人协同协力，让上海服务精细高效、运行灵敏从容、做到心中有“数”。

如今，作为上海率先提出并建设的品牌，“一网通办”“一网统管”均被当作全国典型样本，写入文件，推而广之。

创新“万变” 为民“不变”

承担着全国航空客运入境量的 1/3、货运入境量的 1/2，上海疫情防控责任重大。面对时刻侵扰的输入病例，为国把守大门的上海，迄今没有一例“漏网”内渗；内防疫情反弹，上海没有启用过一次全区域层面的核酸检测，坚持不公布病例的具体个

人信息却追踪精准，怎么做到？

“事不过夜”，抢抓第一个 24 小时黄金时间；“多一个不要，少一个不行”，从社区到车站、岗哨、医院等闭环“接力”；第四届进博会面对 50 万人次“无感”进场，都是借助“两张网”做支撑，每天甚至高达 70 多万条相关信息的“算力”。

有人把上海的城市精细化治理形容为天鹅，水上形态优美从容，水底不停划动的双脚，像各个周密运转的部门，快速而稳健。答案很简单：治理数字化加持“两张网”。

城市生活有多丰富，城市治理就有多复杂。让 3000 万在沪人口安全舒心地生产生活，堪称世界级难题。

“一网通办”让百姓办事像网购一样方便，正在成为现实。小小“随申码”数次升级，就是“以人为本”初心的极致体现：2020 年，迅速开发和部署后，上海率先推出随申码，从小试锋芒到为人熟练使用，已达数十亿次，真正做到“一码在手，出行无忧”；老年人不太会用手机，如何跨越“数字鸿沟”，上海紧接着推出纸质版的离线随申码，并实施半年有效期；纸质版很容易弄皱弄破，基层治理人员又想出塑封或者小卡片的妙招……

“我们将城市数字化转型列为年度重点调研课题，按照整体性转变、全方位赋能、革命性重塑的要求，坚持边调研、边谋划、边推进。”李强在刚刚召开的上海市委全会上说，上海打造了一批典型应用场景和示范标杆项目，布局了 7 个数字化转型示范区，成立了上海数据交易所，有利于城市数字化转型的数字生态系统正加快形成。

应用场景遍地开花：在徐汇区田林街道社区数字化智能免疫规划接种门诊，护士只需要点击屏幕，冰柜就自动化操作，将疫苗精准送到护士手边；在杨浦区控江路街道，数千个车位全部上“云”，共享方式解决老旧小区停车难，数字化转型为社区百姓解决“急难愁盼”。像这样的数字生活化体验，根据上海的目标，还将继续建设“一部手机看病”“公交准点率 97%”等十余个标杆场景，聚焦的都是“医养教”和“文娱购行”等老百姓最关心的民生领域。

“把最小的事情做到最好，飞针走线绣民心，是上海未来引领中国城市治理最核心的软实力。”复旦大学数字与移动治理实验室主任郑磊说，根本上是为了人，关键是体验度。

数字之都 “智”治未来

城市是生命体、有机体，让发现端口前移，是“两张网”的魔力。涵盖 510 类 10,000 多个指标的城市数字体征，正用数字动态刻画上海的喜怒哀乐。以徐汇为例，徐汇区委书记曹立强说，着眼“观管防”中“防”的作用，徐汇区形成首批 74 个城市生命体征，作为城市“体检表”，实时感知、预警城市运行状态，助力应对城市风险、增强城市韧性。

陆家嘴街头，一台有着 22 个摄像头的辅助驾驶车辆很是吸睛。

这辆“超级城市感知”智能车，可以覆盖城市治理的 16 大业务领域、50 多个场景下的 1000 多种体征，大到大客流检测，小到 2 毫米的道路裂缝，都能够准确感知。每行驶一次，相当于给路网做了一次 3D 体检，并及时反馈到“一网统管”的数据库中。

作为土生土长在上海的人工智能企业，依图科技有了这一创新方案，首先想到的就是在本地落地，“还能有比上海更丰富的测试场景吗？”

一屏观天下、一网管全城、一键能通办，“两张网”不仅是政府内部供给侧改革，更是全社会、各类主体全力参与建设的一个实验大平台。

如今，城市治理者习惯于问计于“数”。透过“美团城市美好生活数字体征系统”的“小店指数”模块，城市各级管理者可以清晰感知区域的“奶茶指数”“大闸蟹指数”等烟火气指标。

治理数字化正在和实体经济化密切融合，让城市更聪慧、发展更高质、感受更安全。2021 年 1 月~8 月，上海互联网和相关服务业营业收入增长 40.4%。报告显示，数字经济在上海占主导地位，GDP 占比已超过 50%。

一年前，在全球 350 个城市当中，上海脱颖而出，一举获得“世界智慧城市大奖”，这也是中国城市首次获得该奖项。

72 年前，上海从十里洋场回到人民怀抱，在这个百废待兴的城市，西方舆论一度断言：中国共产党没有执政大城市尤其是执政国际大都市的经验。

如今，上海城市治理的风采已为世界瞩目，城市韧性在悄无声息中点滴炼成：从一块松动的玻璃幕墙提前被发现，一个智能水表远程守护独居老人的安危，200 多万个市场主体云上“办事”……走出一条新路，“人民至上”的初心始终未变。

记刘武扬说，截至今年 11 月，该镇已安装应急会议调度系统 36 台，实现了全镇村部可视会议系统的全覆盖。同时安装建设可视云喇叭 60 余套、平安乡村摄像头 2400 余台。“在吴集乡村，处处可以感受到‘数字’带来的变化。”

“湖南省省第十二次党代会提出，加快数字湖南建设，打造具有核心竞争力的科技创新高地。”衡东县委副书记、县长徐志毅表示，“十三五”期间，该县积极推进农村通信基础设施建设，大大提升了光纤网络入户率和无线网络覆盖率。目前，吴集、白莲、霞流等 17 个乡镇百兆宽带入户率 100%，4G 网络覆盖率达 98.5%，县城及乡镇本部基本完成 5G 信号的覆盖。

“农村通信基础设施的建设，使广大农村尤其是偏远山区实现了通信信号的覆盖，群众足不出户可享受通信畅通带来的数字新生活。”徐志毅说。

深圳福田探索创建基层关心关爱长效机制

深入开展“爱心能量驿站”建设，服务各行各业“小哥”，供能“青春战力”

□ 尹道振 方飞

随着新技术新业态新模式的迅猛发展，快递员、网约工、货车司机等就业群体的重要作用日益凸显，特别是在新冠肺炎疫情期间，这些行业的“小哥”们不畏风险、逆行而上，服务千家万户，保障了城市正常运转。为了服务和保障这些“青春战力”，深圳市福田区华富街道积极探索建设基层关心关爱“小哥”群体的长效机制，把“来了就是深圳人”“首善之区，幸福福田”的应有之义融入为“小哥”服务办实事的具体举措中。

党建引领 推进“8+N”服务阵地建设

为切实将党的关怀落到实处，回应小哥群体所急所想，华富街道党工委以党建为引领，统筹下辖的 8 个社区党委围绕小哥群体日常需求，以党群服务中心为载体、党建共建阵地为补充，投入资金建设服务阵地，完善社区公共服务对小哥群体的供给。

各社区党委积极开展“大调研”丈量小哥需求，多形式摸排快递物流网点、从业者分布情况，多渠道收集小哥心愿诉求，精准把握服务群体“需求侧”。以受众需求牵引服务供给，华富街道制定实施方案，按照“点面结合、全面覆盖、应建尽建”为原则，创新打造了“8+N”阵地，形成可持续的服务“供给侧”。

“8”即依托党群服务中心建立的 8 个免费提供茶水、休息小憩、充电设备、应急药品等暖心服务的爱心站点，辅以“N”个选址灵活的“小哥爱心能量栈”，星罗棋布地分布在小哥配送沿途、餐饮门店、社区岗亭、文化公园等公共场所，整合商圈、小区、商超资源，联合提供食品、饮水、充电、应急药品、一次性雨衣等，切实满足小哥多样化需求。

自项目启动以来，“8+N”阵地各具特色、高效运转，赢得了小哥们的一致点赞。

“我为小哥办实事” 献礼建党一百周年

与深化党史学习教育、“我为群众办实事”实践活动同向同行，各社区党委统筹协调组织资源，创造性地开辟了更多服务“小哥”的新模式。

莲花三村社区党委与辖区餐饮企业结对共建，发挥共建企业服务阵地补充作用，在餐饮企业店内设置小哥服务专区，为小哥提供暖心用品和防护物资。田面社区常态化推动“关心关爱小哥”活动，打造“全天候休息房”，让小哥们歇一歇再出发。莲花二村社区开辟党史图书馆，提供学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党史等多种类书籍，丰富小哥精神文化生活。结合当前常态化疫情防控工作要求，各社区主动为前来配送的小哥们提供免费核酸检测服务，坚决阻断病毒传播链条，守护小哥健康。

激活“青春战力”，探索小哥参与基层治理新路径。华富街道有关社区党委联系协调辖区顺丰、京东物流、叮咚买菜、德邦等物流企业，就“队伍共建、公益齐抓、资源同享”等方面达成共识，组建“小哥红心志愿服务队”。由此，新兴领域党建工作的“触角”更深入基层，一支由小哥组成的“青春战力”分饰多角，积蓄能量正出发。

发挥小哥们走千条路、进万家门的优势，在社区党委引导下，“小哥红心志愿服务队”争当文明城市创建、社情民意调查的“前哨员”，第一时间将派件过程中发现的不文明现象、环境卫生问题、突发状况等反馈至社区党委；争当政策宣传的“文明信使”，发动社区志愿者和小哥们在快递包裹上张贴宣传单、公益广告，让政策宣传跟随包裹走进千家万户。争当服务社会、回馈社会的“公益使者”“安全先锋”，与社区结对开展关爱孤寡老人、维护交通秩序、社区安全巡查等“红马甲行走社区”公益活动。着眼长效，各社区党委探索建立奖励激励机制，对参与服务的快递小哥开展服务积分兑换，激发小哥队伍参与基层治理的自觉和热情。

爱心驿站，情暖华富。华富街道狠抓落实，把加强新就业群体党建引领工作，作为当前和今后一段时期的重点任务，以“爱心能量驿站”为抓手，全方位关心关爱小哥群体，让他们真切感受“此心安处是吾乡”，有效形成“党群关心小哥、小哥回馈社会”的能量互递、良性互动局面。



志愿服务暖人心，“小哥”们主动参与基层社会治理。（深圳市福田区华富街道供图）



上海66幢石库门弄堂老建筑“变身”沪上文化新地标

近日,上海四川北路上的一处由66幢石库门弄堂老建筑构建起的沪上文化新地标——“今潮8弄”亮相,吸引了不少民众前来参观打卡。图为市民在“今潮8弄”游玩、购物。 汤彦俊 摄

村民尽享“数字”新生活

湖南衡阳市衡东县开展“数字乡村”工程建设,积极推进农村通信基础设施建设,提升了光纤网络入户率和无线网络覆盖率

□ 陈鸿飞 周健 冯俊华

12月4日上午,在地处偏远山区的湖南省衡阳市衡东县吴集镇莫园村村部2楼会议室的西面墙壁上,挂着一块中国电信的政务会议系统智慧大屏,屏幕上显示“认真学习贯彻省第十二次党代会精神 努力建设富美新莫园”,会议室内坐着村组干部、党员代表、种养殖户、乡村振兴驻村工作队成员30余人,大家的眼睛凝视着大屏,边看边做笔记。

“2019年,衡东县在全县农村开展‘数字乡村’工程建设。”莫园村党总支书记段凯说,今年9月上旬,中国电信衡东分公司为莫园村拉通了光缆,安装了“平安监控”摄像头和政务会议

系统智慧大屏。“现在,村里的视频会议在家门口召开了,村组干部再也不用像过去起早摸黑,翻山越岭赶到吴集开会啦。”

上午10时,与会的村组干部、种养殖户收看完湖南省第十二次党代会精神后,大家稍作休息,大屏上又显示出“白茶栽培技术”,讲解初冬时节白茶的防病治病技术要点。

“莫园村地处山区,气候、土壤、日照适合白茶生长。目前,村里种植白茶800多亩,是个名副其实的白茶专业村。”白茶种植大户颜旭芳说,初冬季节是白茶防病治病的关键时节,尤其要对茶园进行清园和施肥,这个“数字乡村”智慧大屏把白茶种植技术要点说得清清楚楚、一目

了然。

“科技种茶富了农家。”段凯表示,去年9月,莫园村白茶被国家市场监督管理总局商标局注册为“天霞垌”商标。两年来,村里共销售白茶1500公斤,产品畅销浙江、广东市场,是村民增收的支柱产业。

在村民段竹林房屋的西面墙壁上,安装了一个乳白色的高清红外摄像头尤其醒目。这个摄像头,像一双雪亮的眼睛日夜守护着我们的家园。”段竹林指着这个探头说,2019年,衡东县开展“平安乡村·雪亮工程”建设。县里在莫园村的出入口、主干道、人员密集的村民小组屋场等区域,安装了200多个高清红外摄像头。“现在,整个村子夜不

闭户、路不拾遗。村民一觉睡到大天亮。”

莫园村是林区,山高林密。目前,该村有林地面积11,000多亩,油茶林8000多亩。森林防火任务重,责任大。

“现在,村里正与中国电信衡东分公司协商,准备在村里人口聚集的屋场、交通主干道、进入林区的道路安装可视云喇叭。”段凯说:“可视云喇叭的监控视频,使森林防火员能实时掌握全村森林防火面上情况,做到心里有数,万无一失。”

今年6月,镇里以莫园、栗木、红坪等村为试点,安装建设了乡村应急会议调度系统、可视云喇叭、平安乡村摄像头等电信数字应用系统。”吴集镇党委书