

松江区人民政府办公室文件

沪松府办〔2021〕45号

上海市松江区人民政府办公室 关于转发《关于加强街镇（经开区） 城市运行管理中心建设的实施意见》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门：

经区政府同意，现将《关于加强街镇（经开区）城市运行管理中心建设的实施意见》转发给你们，请认真遵照执行。



关于加强街镇（经开区） 城市运行管理中心建设的实施意见

为深入贯彻习近平总书记考察上海重要讲话精神，落实市委、市政府部署和《上海市城市运行“一网统管”建设三年行动计划》、《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》等要求，进一步完善“三级平台、五级应用”体系建设，理顺街镇（经开区）城市运行管理中心（以下简称“街镇城运中心”）建设体制机制，更好发挥街镇城运中心在城市治理过程中的作用，彰显我区城市运行“一网统管”的实战效果，助力城市数字化转型，让城市更有序、更安全、更干净，经区政府同意，现就加强街镇城运中心建设提出如下实施意见：

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻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，以数字化转型为契机，以“明确职责、强化实战、深耕技术、加强保障”为抓手，牢牢把握松江建设独立的综合性节点城市定位，推动区、街镇城运体系一体化发展，补短板，强弱项，加速推进城市运行“一网统管”建设，强化街镇实战功能，围绕高效能治理迈出更大步伐，助力松江建设成为具有“科创之智、人文之慧、生态之美”的城市数字化转型新标杆。

二、工作原则

（一）坚持应用为要、管用为王。聚焦“一屏观全域，一网管全城”，推动“高效处置一件事”，努力实现“四早”（早发现、早预警、早研判、早处置）、“五最”（在最低的层级，在最早的时间，以相对最小成本，解决最突出问题，取得最佳综合效应），营造“观全面、管到位、防见效”的智能应用生态，努力做到实战管用、干部爱用、群众受用。

（二）强化人机协同、流程再造。以线上信息流、数据流，倒逼线下部门业务流程全面优化和管理创新。聚焦线上线下全过程管理和人机协同转变，推进业务流程数字化再造，推动更多业务实现线上线下真正联动。

（三）深化互相赋能、上下贯通。按照“全链接、紧平台、松耦合”的思路，推动城运平台功能提升和各自生产系统的智能迭代，形成“一门户多系统”的枢纽平台。优化资源架构，推动“横向贯通”、“纵向级联”的数据共享和管理体系建设。

三、明确职责定位，做实城市运行管理中心

（一）明确功能定位。街镇城运中心要进一步体现“三级平台、五级应用”城运体系中的定位，强化“观、管、防、联、处”功能，主要是实战处置能力，成为街镇指挥和辅助决策研判的大数据治理平台，成为各部门共享的协同指挥平台，成为街镇城市日常管理和应急联动处置的工作平台。

（二）完善指挥体系架构。按照“平急结合”的原则，分

层分类建立城运指挥体系，提升处置效率。建立街镇层面城市日常管理指挥架构，由城运中心牵头负责、相关职能部门参与；应急战时管理指挥架构，由街镇主要领导和分管领导按照响应级别，联合相关部门利用城运平台进行指挥。

（三）理顺日常运行模式。各街镇（经开区）结合自身实际情况，将政府总值班、应急指挥、市民热线、网格管理等工作力量融合联动，具备值班值守、应急联动管理、舆情管理、市民热线、网格管理、110 非警务类警情分流处置等功能。同时结合实际，进一步加强与“一网通办”为企业为民服务等功能融合。

四、强化实战实效，健全完善各类工作机制

（一）平急融合机制。街镇城运中心要具备常态下日常城市运行监测管理功能，同时具备非常态下应急管理功能，通过业务整合、职能融合、信息共享，建立平急融合机制，建立分层分类指挥体系，提升城市运行综合管理事项的处置效率。

（二）大值守工作机制。融合多种工作力量，街镇城市运行重点保障部门和单位（如公安、城管、市场监管等）要明确参与城运中心大厅的日常值守工作方式，切实增强值守力量，实现 7*24 小时值守，及时、规范报送值班信息。

（三）多渠道发现机制。以物联、数联、智联为基础，充分发挥“网络端”舆情捕捉作用、“市民端”哨点作用、“感知端”应用价值和“策源端”支撑能力，形成实时监测、智能预

警和信息报告体系，实现态势全面感知。

（四）分析研判机制。形成日研判、周提示、月通报、季分析、年总结的定期会商研判机制，运用数字化、智能化技术，实现城市运行风险和趋势精准研判。

（五）联动指挥机制。街镇城运中心与各专业部门形成指挥集群，做实“多格合一”，加强联勤联动，形成联动指挥响应，主要围绕节假日、重大活动、重要紧急情况应对等，保障城市安全运行。对于突发紧急公共事件，参照区里处置模式，根据不同类别，按照应急预案和《应急处置手册》组织实施。

五、深耕技术创新，做强“一网统管”平台

（一）构建平台架构。按照全市“三级平台，五级应用”的顶层设计，构建街镇平台主架构，聚焦基础保供、行政执法、民生民情等领域，梳理街镇城市运行体征指标，以数字化方式呈现辖区全景，为科学决策提供重要支撑。

（二）建设实战平台。建设“快速发现、统筹资源、高效处置”的实战平台。通过大数据、物联感知、视频分析等技术，实时掌握、智能预判事件问题，实现街镇城运中心与处置现场、与区域运中心互联互通，开展融合指挥、统筹调度，形成全流程闭环处置。

（三）开发应用场景。各街镇（经开区）坚持需求导向，因地制宜地开发与经济治理、社会治理、城市治理相关的应用场景建设，驱动业务创新，形成可复制可推广的优秀案例，实现

动态迭代升级。为避免重复建设和提高效率，区域运中心统筹全区应用场景 AI 算法并赋能街镇，街镇城运中心按需配置相应算力。

（四）强化工具赋能。探索利用“一网统管”低代码平台，切实掌握并赋能基层日常管理和事件处置需求，提升城市治理效率，解决数字城市治理“最后一公里”的问题。

（五）整合移动应用。强化移动应用端整合，打通城市运行公共管理与应急指挥移动端入口。原则上，移动端应用遵循“统一部署、统一门户、统一接入、统一用户、统一授权、统一监管”要求，街镇应用小程序由区域运中心统一进行整合归并，实现对区、街镇移动端应用的有机衔接。

六、加强组织保障，确保各项工作有效推进

（一）加强组织领导。各街镇（经开区）要统筹部署，分管领导分工负责。原则上，城运中心主任由街镇（经开区）分管领导兼任。城运中心具体协调推进城市运行管理事项，各部门结合各自职责，落实相关工作。

（二）细化责任目标。结合工作实际，各街镇（经开区）成立“一网统管”工作推进专班，细化工作方案、任务清单和推进时间表，做到责任到人、职责明确、推进有力，确保各项任务的完成。在推进城运中心建设的同时，要健全信息安全保障机制，加强数据的安全运营管理，确保敏感数据不外泄。

（三）加强队伍建设。坚持强基层、优结构、提质量，建强

人才“蓄水池”，建立常态长效培训机制和业务能力测评体系，鼓励人才跨体制、跨区域、跨领域有序流动，激发人才创新创造活力，形成一支梯队完整、平战结合，专业化、复合型、高水平的城运人才队伍。

（四）加强经费保障。各街镇（经开区）要结合实际，保障城运中心软硬件设施建设、维护、配套设施设备配置、安全保障及日常运行经费。

（五）强化考核评价。各街镇（经开区）将城运“一网统管”纳入对内设科室、联勤联动和基层（村居）工作站考核，制定符合实际、科学合理、差异化分类考核评价体系，从响应及时、市民满意等维度，强化考核权重，建立定期通报制度。研究将推进“一网统管”工作实效与年度绩效考核、作风建设和干部提拔任用结合起来，突显考核评价的“指挥棒”效应，并逐步加大在综合考核中的权重，确保工作有效推进。

（六）推动区、街镇一体化建设。街镇城运中心要主动落实区域运中心要求，加强互联互通，准确定位抓处置、强实战的职能，形成“比学赶超”的生动局面和浓厚氛围。按照区、街镇一体化建设要求，加强对网格、村居、园区、楼宇等基层应用的指导，提升城市管理综合指挥、协调联动和基层治理等实战能力，为城市管理提供全面、优质、高效的服务保障。