

浦东开发开放 30周年系列报道

2016年,一个国内外前所未有的“新物种”诞生于浦东:融合了超市、外卖、物流、餐饮多种模式的盒马在浦东创业,随之而来的办证准入、监管机制成为没有先例可循的难题。浦东大胆创新,先行先试,将餐饮和食品流通证“两证合一”,为盒马发放了第一张“准生证”。当好“金牌店小二”,在浦东,到处能感受到打造一流营商环境的努力。 青年报记者 郭颖 杨力佳

“智能+”打造一流营商环境



浦东城运中心。



浦东新区企业服务中心。

用“城市大脑”·做好精细化管理

偌大的浦东,如何进行城市管理?走进浦东城运中心,可以看到数十台电脑,面对着一个超大屏幕。

浦东目前已构建了“1+39+1370”三级管理运行体系,即1个浦东“城市大脑”日常管理区平台+39个街镇城运分平台+1370个居村联动微平台,将工作触角延伸到城市治理第一线 and 最前沿。

浦东从“点线面”三个维度,构建立体街区治理体系。

“所谓点,就是聚焦城市乱点,开发乱点管理微平台,通过数据分析,梳理出非机动车乱停放、跨门营业等600多个乱点,同一个区域,一个月内三次以上投诉自动生成乱点,三个月内无一次警告自动销项。在我们的整治下,目前已有146个乱点销项。”浦东新区城市管理行政执法局办公室主任袁星超举例道,“所谓线,即今年9月1日上线的智能车巡应用场景,我们组建了全市第一支智能车巡队伍,将浦东分成20个网格,迄今一共自动抓拍了2万多条违法告警,实现了巡查全覆盖;所谓面,就是街面秩序管理应用场景,依托沿街商户数据库,根据商户的不同业态、历史违法记录和被投诉记录确定高中低三种不同风险等级,开展‘挂图作战,颜色管理’;通过分级管控,实现城市精细化管理。”

群众有问题,通过微信就能投诉,浦东城管“社区通”于今年7月上线。

只要在“浦东城管”公众号,进入公众参与,点击社区通,输入

手机号验证,就可以向浦东城管反映问题、提出建议。浦东城管将收集、梳理居村或群众反映的问题,根据梳理情况制定问题处置阶段性时间节点,形成处置方案,进社区当场处置解决问题。

据悉,浦东城管“社区通”是一个城管部门与市民群众的双向沟通平台,发挥了群众监督的作用,体现了“人民城市为人民”的理念,平台通过“问题发现-派单-解决-反馈”的闭环工作机制,对市民群众的诉求真正做到事事有着落,件件有回应。

新年伊始,受新冠疫情影响,浦东新区城管执法局针对城管进社区工作提出了全新的工作思路,充分利用、对接移动执法装备和现有平台、技术,将线下“城管社区工作室”转移至线上,开发了“社区通”小程序,帮助进社区执法人员提高执法、服务、处置工作效率,提升群众满意度。

此外,根据2020年浦东新区城管进社区工作方案的要求,在辖区各城管社区工作室开展“一牌一册一卡”的上墙、张贴、发放工作。“一牌”,是指城管进社区公示牌,在居村委家门口服务站(联动联动室或城管社区工作室),公示城管进社区工作内容、工作职责及浦东城管公众号等。“一册”,是指城管宣传册,在居村家门口服务站放置宣传城管工作。“一卡”,是指社区城管人员联系卡,在小区楼道和村组张贴社区城管联系人的信息。针对社区常见违法行为、涉及居民生活安全方面的法律知识,由执法局统一制作了城管普法小贴士系列海报,在每个城管社区工作室展示。



数读

浦东目前已构建了“1+39+1370”三级管理运行体系,即1个浦东“城市大脑”日常管理区平台+39个街镇城运分平台+1370个居村联动微平台,将工作触角延伸到城市治理第一线 and 最前沿。

自从浦东新区企业办事窗口智能服务6月份试点以来,上线事项数25个,服务企业数1299家,一次通过率93%。

截至目前,保税区域行政服务中心共接待前来咨询、办理的投资者共120多万人次,最高一天接待近3800人次,目前每天稳定在300人次左右。



本版摄影 青年报记者 吴恺

以一流服务·吸引优秀企业

经过30年的发展,浦东早已经集聚了众多国内外优秀企业,除了看好浦东这块热土之外,与浦东优质的服务保障工作也有着密切的关系。

针对企业政策法规看不懂、材料准备耗时长、反复修正来回跑的痛点,浦东新区企业服务中心提出了“一个窗口,一次服务,一次帮办。从3份材料到0份材料,从51个要素到1个要素”。

自从浦东新区企业办事窗口智能服务6月份试点以来,上线事项数25个,服务企业数1299家,一次通过率93%。

据浦东新区企业服务中心主任蒋红军介绍,为深化以政务服务“一网通办”为重要标志的“放管服”改革,以“一网受理、只跑一次、一次办成”为目标,实现全市通办、全网通办、单窗通办,浦东按照上海市推进“一网通办”加快建设智慧政府的工作部署,着力“好办”“愿办”,以人工智能技术赋能政务服务,全面打造多渠道、全地域、跨时空、零距离的“一网通办”智能服务新模式,推进“一网通办”更高效、更便捷、更精准。

通过窗口智能服务,实现了三个转变:从以政府审批为中心向以用户需求为中心的理念转变,窗口工作人员从审查员向服务员的角色转变,单窗从事项综合向服务综合的功能转变。

这种优质的服务意识,在上海自贸区保税区域行政服务中心也体现得淋漓尽致。2013年,伴随着上海自贸区的挂牌成立,

上海自贸区保税区域行政服务中心正式对外提供服务。截至目前,保税区域行政服务中心共接待前来咨询、办理的投资者共120多万人次,最高一天接待近3800人次,目前每天稳定在300人次左右。

2019年12月,外高桥行政服务中心正式开始升级改造工。

全新的保税区域行政服务中心由“单窗受理岛”“单窗咨询岛”“综合服务岛”以及“商务中心”——“三岛一中心”构成。

“单窗受理岛”,作为保税区域行政服务中心的核心区,共有18个对外服务窗口,主要办理保税区域企业市场准入、投资建设等项目等在内的服务事项164项。“单窗咨询岛”,作为“单窗通办”系统的另一个重要组成部分,不同于以往单一部门的办事咨询服务,这里不仅可以集中解答单窗业务所涉及的各种办事难题难点,还堆叠了帮办代办服务、“找茬”服务、重点企业服务、绿色通道等便民措施,真正做到“一站咨询、及时回应”。

投资者前往当中任一窗口即可享受统一规范、便捷高效的办事体验。“综合服务岛”,得益于各驻区职能部门的大力支持,目前共进驻有海关、海事、公安、市场监管局、数字认证中心、外高桥公共事务服务中心以及管理局内设处室等在内的多个部门共计13个窗口。在单窗业务之外,企业可以根据自己业务的实际需求,个性化选择办理。