

上海市浦东新区人民政府陆家嘴街道办事处

浦陆街办〔2023〕8号

关于印发《陆家嘴街道城市运行综合管理体系 标准化建设的实施方案》的通知

街道各部门，各直属单位，各居民区，相关社区单位：

现将《陆家嘴街道城市运行综合管理体系标准化建设的实施方案》印发给你们，请遵照执行。

陆家嘴街道办事处

2023年7月17日

（此文公开发布）

陆家嘴街道党政办公室

2023年7月19日印

陆家嘴街道城市运行综合管理体系 标准化建设的实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于提高城市治理现代化水平，开创人民城市建设新局面的重要指示精神，践行“人民城市人民建，人民城市为人民”的治理理念，根据《关于加强浦东新区城市运行综合管理体系（街道、镇）标准化建设的指导意见》（浦城运〔2023〕1号）文件精神，结合陆家嘴街道实际工作情况，制定本实施方案。

一、工作目标

以创新完善城市治理体系为目标，以全面回应人民群众需求为中心，在城市运行“一网统管”的总体框架下，进一步加强街道城市运行综合管理体系标准化建设。坚持科学化、精细化、智能化和法治化，通过深化治理手段、治理模式、治理理念创新，强化“一网统管”实战实效，加快构建智慧城市，提升一线主动发现问题、及时精准处置的能力。进一步适应城乡社会发展和常态化疫情防控新形势，把握引领区建设背景下超大城市的特点和规律，全面提升基层治理体系和治理能力现代化建设水平，响应浦东新区“着力打造现代城市基层治理示范样板”要求。

二、组织领导

依据《关于成立陆家嘴街道城市运行和突发事件应急管理委员会的通知》（浦陆街党〔2023〕41号）文件精神，陆家嘴街道城市运行综合管理体系标准化建设在陆家嘴街道城市运行和突发事件应急管理委员会由城市运行和突发事件应急管理委员会办公室具

体负责，街道各部门、企事业单位、居民区配合落实。

三、工作任务

（一）明晰组织架构

1.设置领导机构。成立街道城市运行和突发事件应急管理委员会（以下简称“城运应急委”），作为城市运行、应急救援等工作的领导机构，组长由党政主要领导担任，实行“双组长”制，并明确班子成员具体分管。

2.设置办事机构。街道城运应急委下设办公室（简称“城运应急办”），设在街道党政办公室（应急管理办公室），主要负责城市运行和突发事件应急综合协调。城运应急办的具体工作由街道党政办公室（应急管理办公室）和陆家嘴金融贸易中心区城市管理委员会办公室（陆家嘴街道城市运行管理中心）分工协作。

（二）明确工作职能

3.街道城市运行管理基本职能。街道城市运行管理中心是辖区内城市运行综合管理“一网统管”事项统筹、协调、处置的牵头责任主体，服从区域运中心的工作指令、业务指导和监督考核。主要职能包括：贯彻执行国家、本市城市运行综合管理的方针、政策以及相关法律法规；负责本街道城市运行综合管理平台业务管理，主要承担本区域城市网格化综合管理、热线管理等工作；负责本街道城市运行综合管理体系的标准化建设工作，负责对联勤联动站、居民区的指导、培训、管理、考核等工作；负责研究制定本街道城市运行综合管理工作的监督、督查、考核、评价等办法并组织实施；负责做好街道城市运行综合管理信息平台日常管理、运行维护和安全管理工作；协助本街道应急管理部门做好应急

值守、应急联动协调、突发事件预警发布、预案演练等具体事务；负责组织开展本街道城市运行“一网统管”建设运行工作，统筹做好城市运行综合管理网络建设；街道数字化转型工作领导小组设“一网统管”应用场景建设专班，负责“一网统管”应用场景建设工作。

4.居民区联勤联动基本职能（城运）。居民区联勤联动“微平台”作为城市运行“一网统管”三级平台的延伸点和五级运用的着力点，在政法条线的行业要求下，通过发挥社区自治共治作用，强化城市运行综合管理职能，不断提升人、事、物管理效能。日常城运主要职能包括：围绕巡查发现、工单处置、协同处突等职能，快速发现、迅速上报城市管理问题、突发事件及风险隐患，及时受理、按时办结城运工单，参与社区治理问题的巡查发现、现场核实、自治处置及协同上报等。

（三）开展队伍建设

5.街道城运中心领导。陆家嘴金融贸易中心区城市管理委员会办公室（“以下简称中心区管理办公室”）加挂城运中心牌子，中心区管理办公室设1名常务副主任和1名专职副主任。中心区管理办公室内设办公室，负责街道“一网统管”应用场景建设工作，设1名科长和1名副科长。中心区管理办公室内设平台保障科，负责城市运行日常运行和管理工作，设1名科长和1名副科长，平台保障科由分管城市管理的街道办事处副主任分管。

6.街道城运中心一般管理人员。街道城运中心一般管理人员在街道事业编制总量内调剂，根据新区要求配备事业编制人员，可设置“热线管理”“城运管理”“应急管理”“应急保障”“技防

保障”“综合管理”“行政管理”7类岗位。

7.街道城运中心平台信息员。平台信息员身份为社工编制，主要承担辖区内各类城市运行问题的受理、立案、派遣、审核、结案、反馈、存档等辅助工作，按照7×24小时全时段运行的工作模式配备，可视情设置“平台值班长”“网格信息员”“热线信息员”“一网统管信息员”等岗位。

8.街道城运中心网格辅助员。网格辅助员承担街道城运中心指定区域的日常巡查、发现问题、联动处置和情况反馈等职能。

（四）运行规范

9.健全运行机制。以“机制制度化、制度程序化”为目标，在发现、派单、处置、监督、流程管理、日常运行、队伍建设等方面制定科学化、实效化、标准化的机制。发现类机制可包含多渠道发现、智能发现等，派单类机制可包含分级分层派单、领导轮值派单、案例派单和智能派单等，处置类机制可以是分类处置、分析研判、联勤联动等，监督类机制可以是考核评价、约谈问责、督查督办等，流程管理类机制可以是“双审”、“上提一级”、办理反馈等，日常运行类机制包含联席指挥、平急融合等，队伍建设类机制包含人才培养等。

10.规范办理流程。规范工单办理流程，按照新区热线、网格等工单办理操作规程及指挥手册，编制街道工单办理操作规程及指挥手册，体现智能化手段赋能工单办理过程。

（五）开展场地建设

11.场地建设。按照新区标准，城运中心要确保总体布局、指挥大厅、会商室、值班室、办公区、更衣室、机房、休息区等功

能布局到位，能根据实际工作情况调整增加相应工作区域。

（六）落实技术标准

12.系统运维。按照新区技术标准，规范城运网络链路、监控设备、基础环境、安全管理，建立相关的运维保障和信息安全等机制台账，对相关人员开展背景审查并签署保密协议。

（七）开发智能应用

13.视频接入。街道城运中心应完成辖区范围内视频汇聚，在立项建设部门配合下，各居民区、道路、重点区域视频应接尽接。视频数据展示应用可满足图像智能分析、智能应用的调用。

14.物联感知接入。按新区明确，由街道城运应急委牵头，推动辖区范围内物联感知设备的汇聚共享，并将相关设备信息共享至区城运中心。物联感知接入方式主要分为两类：一是通过物联智慧感知平台直连物联感知设备，设备直接对接到物联智慧感知平台；二是平台对接平台，设备由第三方管理平台接入，第三方平台再与物联智慧感知平台对接。物联感知设备应接尽接。

15.智能发现处置闭环。要求各部门、各单位运用物联感知、视频发现和大数据分析手段，不断提升智能发现的覆盖面，优化智能算法，提升智能发现能力，提高问题的智能发现率。智能发现处置案件需统一接入区城运处置平台，完成处置闭环。

16.专项场景建设。在街道“一网统管”应用场景建设专班领导下，要求各部门、各单位根据区域特点、城市治理中的难点堵点开展符合自身实际的专项应用场景建设，对自建场景的相关要求如下：应部署在新区政务云环境中；需接入浦东城市大脑-陆家嘴街道智能综合管理平台 3.0；需定期更新确保场景活跃度。

17.数据共享。加强区、街道和居民区三级平台体系建设的数
据共享应用，街道需共享至区平台。

四、工作要求

各部门、居民区及相关单位要高度重视城市运行综合管理体
系标准化建设工作，按新区要求积极落实推进城市运行综合管理
体系标准化建设工作，并于**2023年10月底**前完成。建设有关情
况纳入对各部门、居民区城市运行综合管理工作年度绩效考核。
城运体系标准化建设的资金需求，要纳入街道年度财政预算范围。
街道城运中心要按照新区要求对落实情况开展评估和情况通报。