

科技提升管理能力 应急处置服务民生

# 浦东航头镇应急指挥中心回应百姓所“急”



【视点】在上海市科协所主办的一次科普文艺汇演中，由浦东航头镇文化服务中心精心编排的小品《养鸡风波》获得二等奖，这是一则根据发生在该镇的真实案例改编而成的作品。小区内有人搭建棚子养鸡养鸭，严重影响小区环境，影响居民日常生活。接到举报后，应急指挥中心牵头，联合城管、派出所、居委会、小区物业等相关职能部门和单位，对小区饲养户进行整治。在整个整治过程中，应急中心所起的作用和功能显得尤为关键。

航头镇城市综合管理及应急指挥中心自2013年10月开始运行以来，在镇党委、政府领导下，在区科委和网络办的技术指导下，应急指挥中心工作运行良好，充分的城市管理功能得以发挥，快速的应急处置能力已初步显现。数据显示，从去年10月份至今年6月份，应急指挥中心受理市长信箱、镇长信箱、环境热线、市民各类电话投诉及求助等事项共1344件，办结率达90%以上。

### 运用科技手段 提升城市管理能力

随着社会经济的迅猛发展，如何提高城市管理科技含量，完善城市管理服务功能，维护城市安全运行，一直是各级政府着力解决的问题。当自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件时，政府如何快速有效处置。面对多部门和公共服务企业，群众生活工作所遇的难事、烦心事向谁反映，群众往往一筹莫展。2012年7月，航头镇党委、政府审时度势，为提高城市管理水平和服务功能，按照区委政发委《关于加强城市综合管理应急指挥中心建设，进一步推动大联动大联动工作的意见》的工作要求，立项建设航头镇城市综合管理及应急指挥中心。建设项目经镇党委、镇人大、镇政府反复多次研究讨论，将此项目列入2013年航头镇十大民生实事项目之一。

航头镇城市综合管理及应急指挥中心项目建设在区委政发委、区网格中心、区科委等部门的大力支持和悉心指导下，高起点高标准扎实推进。土建、装修等基础工程于2012年12月中旬全面动工兴建。经过11个月紧锣密鼓的施工建设，2013年10月1日，航头镇城市综合管理及应急指挥中心全面完成了建设任务，进入试运行阶段。经8个月探索实践，无论是硬件还是软件，都达到了街镇网格化管理平台的建设标准，逐步构建起统一指挥、分级管理、实体运行的社区城市综合管理服务和管理应急指挥体系。

根据航头镇城市综合管理及应急指挥中心的建设目标，建设城市综合管理和应急处置两大运行模块。其中包括：

信息化城市管理指挥模块：通过PDA设备进行问题的分类、问题的定位、问题描述、语音录制、现场照片的拍摄，并将上述数字化信息通过软件，利用无线网络进行上报。中心将相关事项转交有关部门办理并对其进行监督处理，从而实现精准、敏捷、高效、全方位、全时段、全覆盖的城市

管理模式。视频监控指挥模块：运用多媒体技术、视频监控技术、网络通信技术、数据库管理技术等多种先进手段，全面提升辖区城市管理能力、社会治安管理以及突发性事件应急处理能力。

市民公共服务呼叫模块：在“12345”市民服务热线的基础上，设立“58222999”航头镇市民服务热线，将各类分散的服务资源，各种服务内容集于一体，通过协调辖区各部门、各单位之间做好涉及服务、咨询、城市管理等方面事项的处置工作，满足不同群众的求助方式，拓宽服务渠道。

突发事件应急指挥模块：作为全镇突发事件应急指挥调度中心，在发生突发事件或应急事件时，利用覆盖辖区各单位、各部门的科技化、信息化网络，进行统一指挥调度。

该项目以建立网格化的责任制为基础，以提高信息化科技含量为支撑，建立完善联动运行机制，实现城市常态管理和应急常备长效的有机结合，逐步构建统一指挥、反应灵敏、协调有序运转高效的综合管理和应急联动新机制，不断提升航头城市管理和应急处置工作能力，维护城市安全运行。

### 完善项目实施措施 城市综合管理高效落实

坚持责任明确化。建立起由镇长为组长，镇政法书记担任副组长，派出所、办公室、稳定办、党群办等相关职能负责人为成员的项目建设推进领导小组，负责统筹协调，有序推进各项工作的有效展开。

坚持运作实体化。整合公共资源和管理力量下沉，建立健全“统一领导、统一指挥、统一协调”的城市综合管理和应急管理的工作组织架构，负责辖区日常事务的统一受理、统一派遣、监督考核和突发公共事件的处置。在区网格办指导下，将辖区划分为15个网格，组建起15支应急分队，包括镇区中心分队、大居分队和13支村级分队，共计180人，构筑一张全时段、全覆盖的城市管理运行动态信息监控网络，并结合多队联动的垂直指挥体系，实现第一时间发现、快速处置。

坚持设置标准化。在区网格中心、区科委的指导下，按照“高起点规划、高标准建设”的要求，统一软件、硬件设施配置标准，一是指挥中心场所包括120.4平方米的指挥大厅、63.3平方米的情报分析室、36平方米的机房、128.5平方米的办公场所、120平方米的综合会议室；二是指挥中

心基础支撑系统包括大屏幕显示系统由12块46英寸LCD屏幕组成，两侧屏幕由各30块20英寸LCD组成。

坚持管理规范化。一是根据规范管理、常态长效的工作要求，明确工作流程，制订《航头镇城市综合管理应急指挥手册》、《航头镇城市综合管理工作制度汇编》、《航头镇突发公共事件应急处置预案》、《航头镇应急联动工作暂行规定》等方案制度；二是编辑《航头镇市民服务热线动态》抄送至每个处置成员单位，客观点评该镇市民热线服务工作情况，公正直观跟踪每一件市民来电事项处理进展，逐渐成为该镇城市管理工作的风向标；三是组建起市民寻访团巡查、网络信息员队伍，多角度延伸拓宽城市管理信息的采集渠道；四是组建督查队伍，推动队伍健康发展，切实提高城市综合管理和应急处置工作执行力，促进各项工作高效落实。

### 应急中心 推动民生服务工作发展

大联动大联动的工作体系进一步完善。通过指挥中心视频监控、各应急分队网格化巡查管控、治安联防队交叉巡逻，实现了全天候、全覆盖的立体城市管理和应急处置网络；建立指挥中心与各城市综合管理及应急处置成员单位的信息网络，实现了信息共享；通过建立综治、信访、司法及辖区公安、市场监督管理、城管等部门的联动机制，实现了发现、调处、预防、化解的有效衔接，城市综合管理体系基本建立，大联动大联动工作机制呈现其实效性。

民生服务进一步提升。通过指挥中心综合协调机制，促进了服务型、效能型政府的建设。2013年10月至2014年5月，共受理“12345”市民服务热线工单548件，按时办结率100%；受理航头镇“58222999”市民热线760件，处置735件。比如，有市民反映玻璃制品的货车打翻货物，有玻璃制品掉落破碎，撒落路面，导致过往车辆和行人出行不便，并存在较大安全隐患，鹤沙路688弄显星家园小区9号楼14楼突然管道并电表起火等事件，通过应急指挥中心协调相关部门的处理及时解决了此类问题。

应急管理工作体系进一步加强。通过指挥中心的建设，促进航头镇基层应急管理体系健全完善，应急救援处置队伍常备长效，处置突发公共事件的应急管理能力和得到进一步加强。

记者 王平 通讯员 沈春元

申·社区

### 浦东陆家嘴金融城：开展上海地铁公共安全宣传

7月28日晚，以“安全乘车 文明先行”为主题的“上海地铁公共安全宣传进社区”活动在白领云集的小陆家嘴地区——沙漏广场举行。这是2014年上海地铁安全文明乘车公益演出宣传活动的首场演出。本场演出，以宣传新版《上海市轨道交通管理条例》的内容与地铁安全知识为重点，通过地铁员工原创小品《车厢风波》、《四人定制》等，借助夸张的艺术表演形式，反映地铁车站车厢里的不文明、不安全行为，传播车厢内禁止饮食、严禁携带宠物及活禽乘坐地铁、禁止携带违禁品进站等在乘坐轨道交通时需要遵守的乘客守则。

活动中，陆家嘴金融城文化中心的民乐演奏《太湖美》、海派秧歌《金凤蝶韵》等与上海地铁员工原创文艺作品交相辉映，吸引了众多市民乘客驻足观看。

活动主办方将上海地铁公共安全宣传进社区演出放在白领云集的陆家嘴金融城，就是希望借助文艺演出形式，吸引更多的城市白领、精英、骨干加入到轨道交通新条例的宣传和示范中去，用地铁空间的安全文明影像，折射上海建设国际金融中心的文明进程。

本次活动由上海申通地铁集团有限公司、陆家嘴社区（街道）党工委、办事处主办，上海地铁第四运营有限公司、陆家嘴社区文化建设联合会、陆家嘴金融城文化中心承办。

通讯员 薛春会

### 静安区南西残联：推进业务一口受理 打好服务社区“组合拳”

近日，在南西街道残联召开的业务一口受理推进会上，所有参会人员以情景模拟和分组形式，展示街道残联业务日常受理情况。据了解，自今年5月4日起，残联所有业务实行“一口受理”。“一口受理”犹如一套服务社区居民的“组合拳”，残疾人来到中心，不仅能办理残联业务，也可同时办理医保、劳动等业务，大大方便了社区残疾人。

本次推进会上涉及的题目既有理论型的，如“残联无业者可以享受哪些政策？”“如何申请办理残疾人证？”；还有实践型较强的，如“社区老人李某，因病导致听力不好，想申请助听器，但其没有残疾人证，只有五官科医院评估书，他是否可以申请？”受理员们一边向来访者演示着办理流程，一边解释着各类政策或其申请条件；碰到不理解的“居民”不断发问时，耐心地向他解释政策，细心地处理好每一笔业务。台下的工作人员认真地聆听着每一条政策解析，并随时指认受理过程中的“破绽”。

“残疾人是社会的弱势群体，也是特殊对象，要做好残联业务一门受理工作，受理员们必须带着爱心、耐心、细心甚至善心。”静安区残联党组书记在观看完整场模拟沙龙后充分肯定了南西的做法，并分享了他从事民政事业20多年来的心得体会，“要掌握好政策，并要及时总结，才能触类旁通，政策只有常磨才能常新。要有团队精神，前后台相互支撑，及时解决问题。要善于调整方法，变‘拒绝’为‘接受’，换‘被动’为‘主动’”。