

打造“整体智治唯实惟先”的台州城市大脑

李创求

党的十九届五中全会《建议》有七大方面提到“数字化发展”，可以说这是历次党的全会对“数字化”提得最多的一次。习近平总书记在浙江考察时指出：“让城市更聪明一些、更智慧一些，是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路，前景广阔。”省委十四届八次全会通过的《建议》明确提出：“大力建设新型智慧城市，推行‘城市大脑’中心城市全覆盖。”加快数字化发展，建设“城市大脑”是重要载体。“城市大脑”作为提高城市治理效能综合工具、展示最新数字化成果的标志性窗口，已经成为城市治理的“标配”。对标浙江“重要窗口”建设要求，践行台州“三立三进三突围”新时代发展路径，建好台州“城市大脑”——台州之“芯”、“智”存高远，是摆在我们面前的新时代考卷。

第一，顶层设计是导向

“城市大脑”作为一个城市数据资源汇聚中心和后台管理系统，必须贯彻《浙江省“城市大脑”建设应用行动方案》《深入贯彻习近平总书记考察浙江重要讲话精神 加快城市大脑建设与推广工作方案》《省市两级公共数据平台建设导则》，坚持统一规划、统一架构、统一标准，按照统一顶层设计，主动纳入全省政府数字化转型“四横三纵”总体框架，基于省市协同的数据资源体系开展建设，做到数据资源充分整合、业务系统互联互通。我市遵循整体思维、系统集成、高效协同、迭代升级，紧跟顶层设计、紧扣中枢核心、紧贴场景应用，按照最新版本、最高标准、最严要求，建设台州“城市大脑”。为避免重复建设，我市统一部署建设“城市大脑”通用平台，市级部门和县(市、区)在平台框架体系内开发各类综合集成应用，不再单独建设“城市大脑”。

第二，数据平台是基座

数据平台是归集海量城市数据并进行大数据整合、分析的基础平台。2020年我市以省市公共数据平台协同试点为契机，对标公共数据平台2.0要求，对已有系统进行整体重构和全面迭代，快速建成全省最新标准的市级公共数据平台，协同建设大数据处理分析系统，实现省市数据利用统一入口、统一检索、统一申请和统一供需。建成全省“数据高铁”台州21号线，开展数据前置治理及省市数据双向实时交换。充分复用和共享省市平台和数据资源，

建设县级分域和市县专题数据库。全市累计归集数据83亿条，申请使用省级接口2315个，开通批量数据空间29个，调用数据13亿次，支撑保障市县两级各类应用202个。

第三，中枢系统是核心

中枢系统是城市数字化运行的中心架构，是“城市大脑”实现业务协同、数据互通的核心系统。中枢系统是协同的机制，它的基础就是协同各地各部门的系统和平台。中枢协议可最大程度兼容不同系统或平台的技术框架，对接不同类型的协议和接口类型，实现全社会的业务协同和数据互通。使用中枢系统的前提，是业务部门一定要有自己的数字化系统。可以说，“城市大脑”能直观地反映出各部门的数字化水平。台州“城市大脑”按照“1+5+N”技术架构，“1”即部署建设全市统一的“城市大脑”中枢系统，“5”即构建支撑“城市大脑”运行的计算、数据、算法、感知、安全五大能力系统，“N”即依托“城市大脑”平台开发N个场景化多业务协同应用。2020年，我市及时部署了全省最新版本的中枢系统，已接入部门数22个，API数156个，日均调用API次数2万次。

第四，数字驾驶舱是界面

驾驶舱是实时展示城市运行数据、及时处置突发事件的数字界面。“城市大脑”通过中枢系统和省市公共数据平台连接各部门的业务系统和数据资源，构建分类指标体系，面向不同层级管理者，“一屏”实时呈现各类城市运行数字指标和场景应用。按照平时好用、战时管用的要求，赋予不同层级管理者相应权限，建立任务一键下达、执行和反馈闭环机制，提升系统预警和应急处置能力，“一部手机治理一个城市”。2020年我市上线全省最新界面的数字驾驶舱，设计了“三台五位”整体布局。“三台”即集中展示城市运行核心指标的体征台、可操作驾驶舱的中控台、阶段性展示重点工作指标完成情况的晾晒台；“五位”即经济、政治、文化、社会、生态等五位一体领域指标，市级驾驶舱指标已覆盖50多个部门550多项，展示指标同比、环比、区域比等。“体征台”包括交通指数、旅游指数、城管指数、小微金融指数、营商环境指数、空气指数、平安指数等；“中控台”包括现场直达、热点新闻、民生关切，已接入视频10万多路；“晾晒台”包括一图一码一指数、政府数字化转型评价指标等。

第五，场景应用是关键

场景应用是体现“城市大脑”治理效能的关键。按照整体智治理念，从企业和群众办事“一件事”的视角，坚持系统性、关联性、协同性谋划，聚焦城市治理痛点和难点问题，围绕生态环境、市域治理、惠民利民等主题，积极谋划建设本地特色场景，已接入海洋云仓、空气卫士、地下水污染防治、医化精控、防汛防台、船港通、安监智控、建筑云图、街面治理、自然空间、交通态势、疫情控、药安云管、智安助理、经济运行分析、小微好融、医疗电子票据、出生“一件事”、养老在线、物业管理等近50个场景应用，开发“台省心”接口，让群众和企业在城市各个角落都能便捷链接大脑、享受数字服务。

第六，运行中心是窗口

“城市大脑”运行中心是展示城市数字化成果的重要窗口。建设台州“城市大脑”运营中心(数字馆)，让老百姓直观感受城市最新数字化成果，共享城市发展“数字化红利”。按照“整体智治、科技新景、城市名片、全国一流”的目标，谋划建设富有台州特色的“城市大脑”运营中心(数字馆)，包括“运营指挥大厅、展示区、体验区”三大区域组成，数字政府、数字经济、数字社会、数字体验四大主题内容，集领导指挥、团队运营、场景展示、市民体验、视频会议五大功能为一体，必将实现前沿技术科普和“城市大脑”建设运营双赢，形成科技“新景点”和城市“新名片”。

第七，流程再造是改革

流程再造是谋划“城市大脑”场景、打造整体政府的核心方法，需要自我革命，通过跨部门的数据共享、流程再造和业务协同，打通和整合党政机关各项职能，使群众和企业办事从“找部门”转变为“找政府”。决不能将线下办事流程直接搬到线上，或将原有业务系统简单对接到“城市大脑”，必须充分发挥省市统一应用支撑体系优势，加强特色应用一体设计和流程优化，全面提升部门系统和区域平台建设水平。从制度设计源头出发，以“最多跑一次”“一次不用跑”改革的做法、机制和作风，持续推进事项梳理、流程再造、表单核实等，推动部门业务和技术的不断磨合充分融合，实现业务协同数据协同政企协同，实现网络通、系统通、业务通、数据通，实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和服务。

第八，惠企便民是目的

“城市大脑”的使用主体是企业 and 群众，场景应用的谋划、建设必须从以部门管理为中心向以用户服务为中心转变。始终践行以人民为中心的发展思想，坚持数据资源“取之于民、用之于民”，突出问题导向、需求导向，主动回应市民群众与市场主体需求。继续从企业和民生问题出发，从惠企便民切入，多打造一些政策、服务、资金等直达企业、直达民生、直达基层、直达治理的各类场景应用，深入谋划业务价值高、创新性强、建设效果好、影响力大的“城市大脑”应用场景。用户的使用评价才是衡量系统好坏的关键，主动关注基层群众和企业使用情况反馈，不断迭代升级业务应用，真正做到务实管用、基层爱用、群众受用。

第九，助推治理是手段

“城市大脑”是社会治理方式现代化的重要工具，是数字赋能城市治理的主要抓手。推动社会治理体系架构、运行机制和工作流程创新，提高运用大数据辅助决策能力。推动从依靠直觉与经验决策向依靠大数据决策转变，真正使“城市大脑”这个“最大变量”变为促进社会治理现代化的“最大增量”。加强支撑市域治理现代化的数字化基础设施建设，推进“雪亮工程、立体安防”和智慧警务、智慧交管、基层治理综合信息平台等建设。以城市大脑建设赋能市域治理，全面推动市域治理数字化转型，做到全景应用、全要素整合、全域一体，实现大屏小屏实时“带图作战”，打造市域治理现代化“重要窗口”。

第十，组织领导是保障

“城市大脑”是一项既复杂又细致的系统工程，涉及到各个业务部门的履职方式再重构、责任权限再分配，牵涉面广，必须坚持“一把手”负总责。市委、市政府高度重视“城市大脑”建设工作，书记、市长亲自抓，分管领导干部抓，亲自调研考察、提出建设要求、专题听取汇报、研究解决问题。建立健全“城市大脑”建设协同推进机制，以项目为单元建立工作专班，实行责任制、清单制、销号制管理。组建市级国有全资台州市大数据发展有限公司，以“1个国有全资公司+N个事业部”模式运行，健全形成大数据局、大数据中心、大数据公司、大数据研究院的架构体系，吸引更多行业龙头企业、知名研发机构、技术和业务专家，共同推动“城市大脑”建设技术创新、应用创新，打造产业联盟和创新联盟。

赵晓燕

党的十九届五中全会号召，全党上下要科学把握新发展阶段，深入贯彻新发展理念，加快构建新发展格局。省委十四届八次全会要求，忠实践行“八八战略”，奋力打造“重要窗口”，以数字化改革牵引全面深化改革，努力打造改革开放新高地。市委明确，要以争创社会主义现代化先行市为战略牵引，以建设新时代民营经济高质量发展强市为总体目标，以“三立三进三突围”为新时代发展路径，努力成为浙江新发展格局中的战略节点和重要增长极。作为为企业和群众提供政务服务的主平台，营商环境建设的重要支撑平台，政务服务机构应把握政务服务新阶段，贯彻政务服务新理念，构建政务服务新格局。

一、贯彻政务服务新理念

1. 整体智治的理念。整体就是整体政府，智治主要是指数字化技术的充分运用。要打破数据壁垒，打造数字政府，全面实施政务服务2.0升级改造，做到系统应接入平台的全部接入，能联通的设备全部联通，应录入的数据全部录入。要全面推广运用政务服务2.0系统，积极推介网办掌办模式，引导服务对象转变办事习惯。要树立数字化思维，注重收集、分析、运用数据，实现智办、智管、智治。

2. 闭环管理的理念。政务服务是实实在在的为企业和群众提供公共服务的过程，其工作好坏、满意与否、哪些环节需要改正，服务对象最有深刻体会。政务服务机构要树立闭环管理的理念，坚持问题导向，注重将服务平台建设成为和服务对象互动的平台，让服务对象有吐槽或建言献策的渠道，及时吸取处方良药。要重视咨询体系、办事过程、办后评价、统计分析等全流程管理。全面落实“好差评”制度，及时整改不满意的堵点盲点。不定期对政务数据进行研判分析，提炼带有规律性、导向性的信息，为工作谋划和部署提供依据。

3. 高效协同的理念。要注重部门间职能上的协同，使顶层设计和操作落实、业务和技术、业务和咨询、业务和业务之间有机衔接，高效贯通。要注重办事渠道和模式上的协同，使一站式服务、一件事联办、全域通办、跨省域通办等模式落地生效。要注重区域间窗口人员队伍建设的协同，业务标准上同质，业务培训、队伍管理上同向，资源上共建共享，方法上互学互比。

4. 一线导向的理念。要推动业务下沉，持续推进乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务中心和园区(市场)营商服务中心建设，让企业和群众就近就便可问可办。要重视窗口人员队伍建设，提升窗口人员的职业荣誉感，激发窗口人员的主观能动性，将一线服务体验优势转化为思考优势，探索建立窗口业务组长月工作报告单制度。要健全改革落地绩效反馈机制，不定期调研评估工作实施情况，并向有关方面提出情况反馈和意见建议。

二、构建政务服务新格局

1. 大厅办模式和线上办模式同步做实，线上办比例不断攀升。办事大厅面临去实体化和去中心化的趋势，去实体化就是更多转向线上办理，去中心化就是下沉至乡镇(街道)、村(社区)、园区(市场)多点可办。传统大厅办事模式仍将存在，窗口规模缩小，主要是办理一些线上办体验尚待提升、政策性强意愿当面咨询、老年人不会线上操作等方面业务。线上办需要线上咨询、线上指导、线上申报、线上审批、线上发证、线上评价等功能全链条跟上。线上办比例将随着体验的提升和网办掌办模式的普及应用而不断攀升，涉企重复办事项和民生重复办事项率先普及应用。期间，窗口网办(服务对象到大厅，工作人员代其操作或指导其操作，并以服务对象信息登录系统)将成为部分业务的过渡模式。大厅办模式和线上办模式都要做实做好，大厅办服务要像家人一样暖心，线上办体验要像网购一样方便。

2. 民生事项和涉企事项同步做优，涉企服务更加精准。当前及今后，区域间竞争关系更加明显，营商环境比拼更加激烈。营商环境体现在政治、法律、经济、社会等各个方面，贯穿企业全生命周期的政务服务是重点。政务服务企业满意度指标应是政务服务机构关注的重要指标，也是查找差距、查找问题、查找短板的重要参照。要设立营商服务专区、专窗，业务精湛的综合受理员优先安排受理涉企业务，投资项目等重点业务实行绿色通道服务。要通过在小微园区、市场综合体等市场主体密集区域，指导设立营商服务中心，形成“县(市、区)行政服务中心+营商服务专区+园区(市场)营商服务中心+市场主体”的政务服务体系，打造市场主体和政务服务部门之间联系的高速通道。要进一步发挥投资项目代办专员代办服务，推动中介机构融入改革，系统、精准、全方位、全链条为企业提供服务“店小二”式服务。

3. 数据共享和数据安全同步落实，智办程度不断提升。由于数据安全的原因，部门数据壁垒不同程度存在，数据共享还存在局限。随着数字化技术的深度应用，尤其是数据安全保护技术的有效应用，数据共享将加快实现。政务大厅的专区将逐步取消，综合受理的覆盖面会更广，无证明创建、一件事联办、跨区域通办等服务将落实得更加彻底。线上申请，系统自动审核、智能审批的“秒办”，到期换证、年检等事项，无需申请，到期自动提醒，服务对象一经确认信息即可完成办理的“无感智办”将更多实行。

4. 线上代办服务和线上办模式推广同步开展，引导作用更加明显。村(社区)便民服务中心从跑腿代办转为线上代办，在开展线上代办的同时，还应承担线上办模式的宣传推广，让更多的人知晓线上办、参与线上办，着力提升“掌上办事之省”的成色。此外，村(社区)便民服务中心还可拓展提供其他数字化生活场景的应用服务，比如，为老年人提供网上购物、网上购票、视频通话、医疗预约等，在全民数字化教育培训和数字乡村、数字社会建设方面发挥积极引导作用。

数字化改革牵引下的政务服务工作思考

“垦荒精神立心”主题征文选萃

大力弘扬大陈岛垦荒精神 全面谱写台州发展新篇章

黄岩区院桥镇 陈奎

大陈岛垦荒精神源自上世纪50年代的青年志愿垦荒运动，作为红色文化，是共青团组织和青年们用艰苦奋斗的垦荒历程缔造的，更是中国共产党领导下革命精神资源的重要组成部分。在新时代，台州市委提出“三立三进三突围”的发展路径，是传承垦荒精神，续写垦荒故事的新再发力，更是全市上下深入贯彻落实习近平总书记在浙江考察时重要讲话精神最铿锵有力的行动和举措。台州聚焦“重要窗口”的新

目标新定位，尤其需要用垦荒精神来引领疫情防控和社会经济发展，助力脱贫攻坚工作，夯实我市高水平全面建成小康社会的基石。

学习弘扬垦荒精神，要脱贫攻坚再蓄势，决战决胜奔小康。要紧盯“两不愁、三保障”目标，紧盯脱贫任务，以昂扬的斗志、饱满的热情、旺盛的干劲，把工作做深做细做实。要怀着与广大群众“心连心、心贴心”的真情感，咬定目标不放松，狠抓落实不懈怠，确保交出一份满意的脱贫攻坚答卷，确保如期高水平全面建成小康社会。

学习弘扬垦荒精神，要增强“窗口意识”和“窗口担当”，树立再创新辉煌的雄心。台州建设新时代民营经济高质量发展城市，要拿出“舍我其谁、时不我待”的使命担当，要拿出“脚踏实地、行稳致远”的闯劲拼劲，在逐梦台州灿烂明天的长征路上，以接续垦荒的意志，以走在前列的豪情，当好新时代的“垦荒人”和“重要窗口”建设的先行者，实现台州经济的再次破茧成蝶。

学习弘扬垦荒精神，要保持定力持续发力，打好疫情防控持久战。疫情防控工作任务仍然艰巨、责任仍然

重大，要慎终如始，持续抓好防疫各项工作，确保工作落到位、疫情不反弹；要克服麻痹思想、侥幸心理和松劲心态，做到及时发现、快速处置、精准防控，把联防联控、群防群控的严密屏障筑得更加牢靠。

党员干部群众要继续弘扬大陈岛垦荒精神，坚持千字当头，强化使命担当，对标浙江“重要窗口”建设，以“创新台州”建设为战略支点，走深走实“三立三进三突围”新时代发展路径，努力在“重要窗口”建设扛起更大担当，作出更大贡献。

以垦荒精神立心 引领清廉高效国企建设

玉环市国投集团 郑惠

60多年前，467名青年垦荒队员响应号召，毅然奔赴大陈岛，投身垦荒事业，用满腔热情、十足干劲将昔日荒岛建设成生机勃勃的精神热土。如今，“艰苦创业，奋发图强，无私奉献，开拓创新”的大陈岛垦荒精神被赋予了新的时代内涵和意义。建设清廉高效国企，助推国投事业高质量发展离不开大陈岛垦荒精神的动力源泉，离不开垦荒精神的激励鼓舞。

坚守信仰的力量，积聚前行的方向。垦荒队员能克服恶劣条件，铸就新的大陈岛，靠的是怀揣信仰力量的坚持不懈。信仰是植根内心的力量，要想建成清廉高效国企，更需要国投

人秉持共同的信仰力量，坚守正确的信仰方向，学习继承垦荒队员不畏艰难险阻，敢于冲锋在前的精神品质，时常夯实信仰之基，补足精神之钙，不忘初心，牢记使命，增强推进高质量国企建设的信念感和责任感。

坚守拼搏的力量，走稳改革之路。勇立潮头、奋楫者先，发展的道路从来不是平坦之道，需要有拼搏之心、攻坚之志、进取之力，大陈岛垦荒的胜利，是众人齐心协力拼搏战胜自然环境的胜利。继承大陈岛垦荒精神，就必须拿出逢山开路、遇河架桥的拼搏奋斗精神，当前，国投集团距离建成高质量国企还有一段差距，现存挑战和机遇并存，面对差距，国投人必须咬定“拼”的目标，拿

出“拼”的行动，提高“拼”的本领，跑出追赶的加速度，在改革中找出路，在创新中求发展。只有这样，国投集团才能在“重要窗口”建设中找准定位，取得长足发展。

坚守团结的力量，汇聚发展之力。习近平总书记指出：“团结是铁，团结是钢，团结就是力量。团结是中国人民和中华民族战胜前进道路上一切风险挑战、不断从胜利走向新的胜利的重要保证。”新形势下，建成清廉高效国企，时间紧、任务重，必须发扬大陈岛垦荒路上紧密团结、患难与共的精神，充分调动各部门、各子公司的力量共同推进国企建设。树立团结意识，发挥新时代国企发展的正能量，以党建“红色引擎”点燃国企强劲发展的后坐力。



学习思考

第1430期
刊头书法 黄可
刊头图片 盛鸣鸥
本报理论评论部主编
浙江省优秀理论评论栏目