

## 市域治理现代化指挥中心：

# 打造最强“城市大脑” 叫响“南通之治”品牌

挑战“无人区”，勇当“领头雁”。市域治理现代化指挥中心成立一年多来，紧扣“全国一流、全省领先”的目标定位，通过激活数据潜能、创新科技赋能，全力打造市域治理现代化“四个一”新模式，以实战实用的城市“最强大脑”支撑全国市域社会治理现代化试点城市建设，全面叫响“南通之治”品牌。

“坚持先行先试，注重把治理效能转化为发展动能。坚持问题导向，打造真正务实管用的平台系统。”市委副书记、市域治理现代化指挥中心党委书记李学义表示，围绕市域治理的热点难点问题，中心将持续拓展市域治理应用的广度和深度，在服务中心大局上更加主动，在推进试点建设上更加深入，为我市“建设大门户、同奔共富路”提供坚强保障，为市域治理现代化提供“南通样本”。



## 政务热线整合 一个号码管受理

针对群众反映较多的政务热线号码过多、难记忆等问题，市域治理现代化指挥中心逐步整合全市热线资源、拓展服务阵地、优化服务平台。

服务热线更集成。除国务院垂直管理部门在南通设立的热线外，全市65个机关部门和单位的78条热线整合至12345，全市政务热线数减少79%，畅通群众参与市域治理渠道，实现“一个号码管受理”。

服务阵地更多元。推动12345平台网络化转型升级，丰富网站、微信、微博等受

理方式；拓展“一企来”企业服务，配备市县联动政策专员100名，为企业提供在线政策解读和延伸服务。

服务平台更优化。搭建12345政务服务知识库，形成知识条目11268个；动态更新政策文件解读、热点问题答复等，辅助服务代表提高答复效率，确保对群众的咨询“答得快、答得准”。升级政情民意大数据分析系统，今年以来编制公共安全、城市管理等多领域分析报告9期，推进多个领域热点、难点问题解决。



## 线上线下整合 一个网格管治理

坚持高标准、严要求，以完善提升“大数据+网格化+铁脚板”治理机制为牵引，坚定不移推动网格化服务管理往深里走、往实里做，以小单元治理支撑起精细化治理大格局。

重心下移，服务管理更精细。全市划分“综合网格”8450个、“专属网格”845个，构建起“标准统一、流程规范、联动智能、服务精准”的网格化服务管理新体系，数万名专兼职网格员深耕“责任田”，宣传党的政策、采集上报信息、排查化解矛盾、服务居民群众、组织群众自治、管理网格事务。

一体运行，事件处置更高效。按照“一个人口采集、一个出口流转、部门协同



联动”要求，全市规范业务处置标准和事件交办流程，推动网格资源与部门力量优化组合，构建了实体化、实战化运行的市、县、镇三级网格服务管理中心，与区域治理现代化指挥中心一体运行。网格员对发现的隐患及事件优先自办，对于无法处理的事件逐级上报，由中心及时分流交办到相关部门进行处置，构建起“网格吹哨、部门报到”的基层网格化服务管理新机制。

资源整合，基层治理更有力。推行基层管理队伍进网格，实行队伍融合、网格融合、机制融合，夯实基层基础，堵塞监管漏洞。在大数据等先进技术的支撑下，指挥中心发挥“倍增器”作用，与精干规范的执法队伍共同实现科技执法、体系执法、精准执法，坚持问题导向，着力破解跨部门、跨领域、跨区域的执法难题。“大数据+指挥中心+综合执法队伍”模式被中央依法治国办通报表扬。

## 系统集成整合 一个中心管全域

“智慧中枢”奏响市域治理最强音，“一网统管”迈入“中国之治”新时代。作为全国首家市域治理现代化指挥中心，市域治理现代化指挥中心紧抓首批“全国市域社会治理现代化试点城市”“大数据+指挥中心+综合执法队伍”改革试点契机，全力将数据资源优势转化为市域治理效能。

统一指挥调度，协调联动更高效。市本级、10个县（市、区）和96个镇街全面设立区域治理现代化指挥中心，一体运行、纵横贯通、动态可视，构建起纵向指挥到底、横向协调联动的立体化、全覆盖市域治理现代化指挥体系。三级指挥中心均采用“指挥中心+部门进驻”方式，选择社会关注度高、事件受理量大、跨部门协调联动频率高的部门统一进驻，实行统一指挥，建立综合行政执法指挥调度联席会议制度。

数据共享交换，赋能应用更主动。搭建全市统一的数据共享交换平台，汇聚65家市级部门和10个县（市、区）5000余项数据资源，累计入库数据304亿条，日交换达4亿条，构建起1张总体态势图+16张专题图，动态监测市域治理工作全貌。同时，积极向上争取省部级系统数据回流，市指挥中心汇集的数据资源进行回流反哺，赋能实战应用，减少基层采集、录入工作量，推动数据资源跨部门、跨区域、跨层级融合应用。

智能预警研判，执法监管更精准。搭建、优化人工智能预警分析模型，重点打造危化品全流程监管、群租房监测预警等创新应用，推动市域治理从被动“堵漏洞”向主动“察风险”转变。目前，覆盖市域治理的100个预警项已投入使用，共监测到各类预警信息15万余条，向领导驾驶舱及时推送突发事件信息281条，其中发现危化品安全隐患1127起，排查群租房安全隐患4866个。



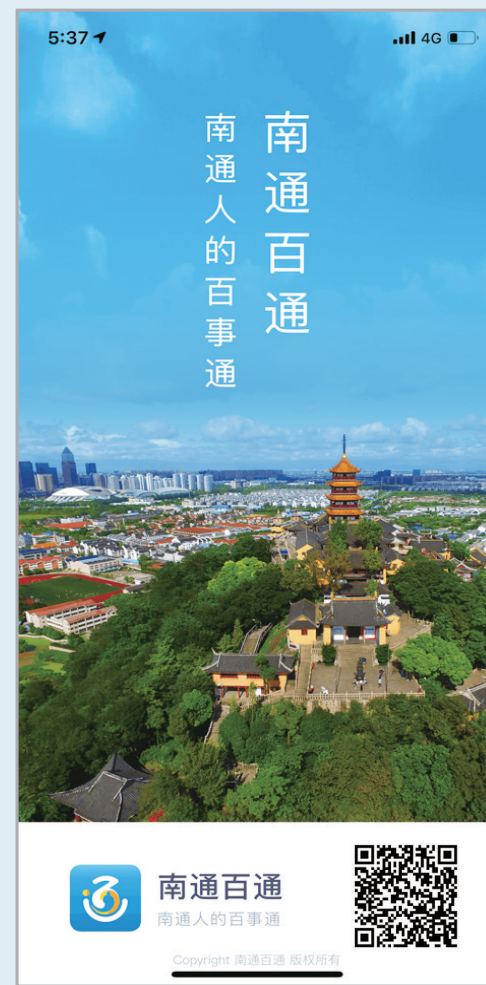
## 移动应用整合 一个APP管服务

全面推进政务服务App专项整治，市域治理现代化指挥中心全力打造掌上办事的移动总门户——“南通百通”App，整合全市政务服务资源和各类App应用，简化群众办事流程，提升服务效能，目前注册用户突破227万。9月23日，“南通百通”区县频道建设推广情况总结汇报会在市域治理现代化指挥中心召开，“南通百通”App正式上线全员核酸检测预约系统，用信息化手段实现核酸检测点管理、预约查验、秩序管理等工作。

掌上通办，政务服务一体化。“南通百通”累计上架26个部门606项在线办事服务、1万多项办事指南，全面覆盖衣、食、住、行等各方面，帮助群众实现实时路况、政策新闻、公交位置、餐饮后厨等海量资讯“随时看”，电子证照、办事指南、社保、房产、公积金等所需信息随心“查”，网络12345、市长信箱、部门信箱、智能客服等权威渠道“放心问”，个人办事、企业办事、主题办事等服务内容“指尖办”，办事服务、产品功能等意见建议“随手评”。

掌上通揽，特色服务一体化。各地开展区县频道建设，积极发挥主观能动性，充分挖掘地方特色服务，完成个性化升级。目前，全市10个地区的区县频道均同步建设完成并上线运行。各地在区县频道建设中推出了海安“房产学位查询”、如皋“云上如意店小二”、通州图书馆特色应用、开发区“万运通”重型车辆管理平台、苏锡通苏通大桥5G直播等一系列特色服务。

掌上通管，综合保障一体化。统筹规划全市域信息化建设的基础支撑能力，实现身份认证、设计标准、支付结算一体化。市民及企业通过“南通百通”扫码登录，仅需注册一次，即可畅享全市政务、生活服务。建立城市主账户体系，由“南通百通”为各部门、系统提供统一的订单管理、线上支付、清算结算服务。



本版撰稿：张亮