



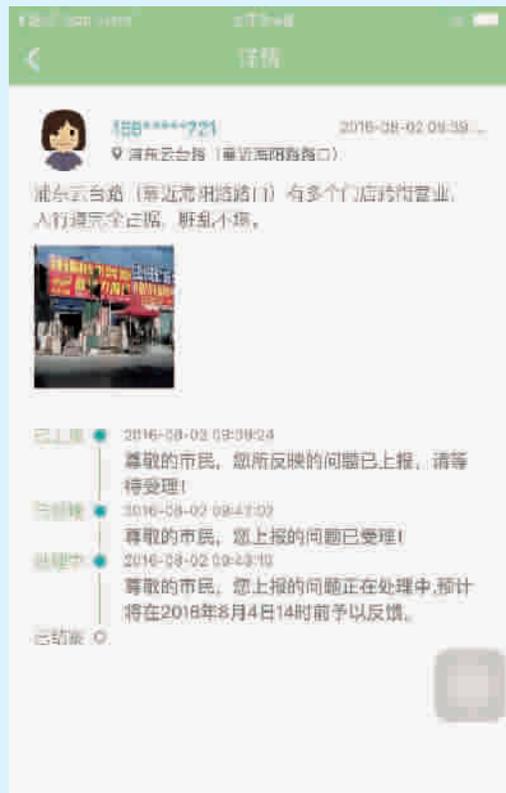
城管“神器”：随时拍 及时传

“浦东 e 家园”手机 APP 本月起在全区推广



塘桥街道整合辖区资源助推“浦东 e 家园”APP

蒋晓丽 摄



在“浦东 e 家园”APP 上爆料，将会很快得到反馈

本报记者 宋宁华

借助“互联网+”的威力，市民要投诉身边的城市管理问题又多了“神器”，可以“随时拍、及时传”。今年5月18日，浦东新区在本市率先在部分街镇试点推出城市管理 APP 项目的“爆料神器”，欢迎市民“找茬”，发现城市管理“短板”。

近日，记者从浦东新区创新社会治理加强基层社会推进会上获悉，浦东新区已从本月起在全区范围内推广“浦东 e 家园”的手机 APP。

“爆料神器”三亮点

记者了解到，这款名为“浦东 e 家园”的手机 APP 一“出生”就受到市民热捧，上线首日注册用户就近 1500 人。市民只要动动手指，随手拍即时传，“急难愁”问题快速得到回应，被网友誉为“爆料神器”。

有关负责人介绍，这款“爆料神器”有 3 大亮点：

一是使用方便：无论是使用苹果 iOS，还是安卓系统手机，只要扫描相应二维码或搜索“浦东 e 家园”，下载安装后登录注册，就可轻松成为“浦东 e 家园”用户。

二是爆料快捷。无论何时何地，只要发现符合“e 家园”受理范围的问题，包括井盖、绿化缺失等公共设施问题，暴露垃圾、正在实施的违法搭建等动态事件问题，路面积水、燃气管破裂等安全隐患和突发事件问题，均可以拍摄图片、文字描述和区域定位等方式进行上报，由浦东新区城市网格中心受理，并按部门职能和街镇职责进行派单，落实限期处置回复。

三是实时查询。对上报问题处置情况，市民可以实时跟踪查询，也就是说政府部门的“作为”情况都晒在市民眼皮底下，而且对最终的处置结果，爆料人有权做出“满意”、“基本满意”、“一般”或“不满意”的评价。

实例

APP 助塘桥处置“急难愁”

随着城市管理“补短板”的深入，“浦东 e 家园”APP 在浦东新区推广，这个参与社会治理的“神器”，正在把整治的触角延伸到一些死角和盲区，其效果成为各方关注的焦点。

记者了解到，在塘桥街道的试点中，“浦东 e 家园”展现出了公众参与、跨界联动、精准服务的特点，有效解决了部分“急难愁”问题，发动市民一起共治城市管理顽症。

“僵尸铲车”被挪走

7月6日下午2时，居住在贵龙园小区的居民蒋阿姨通过“浦东 e 家园”反映了小区门口人行道被一辆“僵尸铲车”长期占用，影响出行并伴有安全隐患的情况。塘桥街道网格中心接到派工单后，随即组织相关部门成立了“僵尸铲车”治理小组。交警部门首先查询了车主，但由于登记信息有误无法联系，而“僵尸铲车”电路系统和轮胎均已

损坏，无法正常行驶。

由于“僵尸铲车”重达 8 吨，一般牵引车辆无力处置，治理小组只得采用其它手段。当天下午 4 时，治理小组尝试修好“僵尸铲车”以驾驶其离开，但前前后后试了多次，仍然无法启动，此时已经接近晚上 10 时，行动只得暂停。第二天上午 9 时，治理小组借调大型车载起重机实施牵引，在此过程中交警部门负责疏导周边车辆，城管则负责现场的指挥引导与秩序维护，最终将“僵尸铲车”脱离人行道，还路于民。

这个案例体现了通过“浦东 e 家园”、塘桥社区优化问题处置流程、实现“互联网+公众参与”的特点。记者了解到，为了助推这个新生事物，塘桥街道制定了“浦东 e 家园”指挥手册，明确了各类问题由哪个部门主要负责，根据“前台一口受理，后台协同办理”的理念，以往需要多环节、跨部门处置的棘

手问题，现在由主管部门牵头快速处置，减少了中间的服务层级，有效提高了问题的处置速度。

各方牵头治乱停车

通过整合塘桥地区全年无休、蛛网密布的电子实时监控体系，“浦东 e 家园”得以突破物理屏障，实现“一平台、一体化”运行。塘桥街道整合了辖区内 60 余个部门单位、执法机构、社会组织，打造了“一口受理、统一派单、跟踪处置、及时回访”的闭环式工作模式，多部门共同参与案件核查、处置、监督的全过程，实现跨界联动联动，协同合作为民破题。

针对“浦东 e 家园”案卷中存在的难处理、责任边界不清等问题，塘桥街道建立了由街道主要领导及各条线分管领导组成的联席会议机制，对“急难愁”问题开展商讨。例如居民多次投诉的浦东南路小学门口机动车乱停放的问题，街

道牵头公安、交警、居委等部门确定处置方案，并在解决问题后将这块区域列入网格中心视频监控系统的密切关注范围，以便在乱停车现象复发时，能够第一时间进行处置。

作为参与“浦东 e 家园”试点的 3 个街镇之一，塘桥街道城市网格化综合管理中心处置平台月受理总量上升 11.2%，处置率达到 100%。

塘桥街道有关负责人表示，“浦东 e 家园”建立了市民可参与、可管理、可监督的新模式，是社会监督政府管理的新途径。“通过发动群众力量监督在城市管理工作中的‘不作为、慢作为’现象，督促职能部门快速有效解决问题；通过‘互联网+政府’的‘放’和社会的‘接’，实现了政府、市场和社会三者的良性互动，使老百姓能在第一时间找到政府，政府第一时间为老百姓服务。” 本报记者 宋宁华 实习生 许倩倩

发动群众“补短板”

“浦东 e 家园 APP”是由浦东新区文明办、环保局牵头，运用“互联网+社会治理”思维，开发的一款城市管理 APP，于 5 月 18 日上线，在陆家嘴、塘桥和张江 3 个街镇开展试点工作，如今已在浦东新区全区推开。

出台这个“神器”的目的是什么？浦东新区城市网格化综合管理中心有关负责人介绍，过去，市民如果要投诉身边的城市管理问题，往往四处求助，或拨打 12345 市民热线等向政府部门反映。同时，政府部门也有主动发现机制，即借助城市网格化综合管理中心，由网格员们走街串巷找问题。

但市民拨打电话反映问题有两个明显缺陷，一是对问题往往无法精确描述，二是反映的问题大多只涉及个人利益。而网格员们人力有限，无法第一时间及时发现城市管理的问题。“有了‘浦东 e 家园’，以后可以发动群众眼观六路、耳听八方，弥补了这些不足。”有关负责人介绍，市民只要安装该 APP 并注册成功后，就可通过 GPS 定位、拍照、语音文字等方式上报城市管理类问题，随时跟踪处置进度，并对处理结果进行满意度评价。

这意味着在现有“12345”市民热线、网格化主动发现的基础上，拓展了一条新的城市管理问题投诉上报渠道。为了鼓励市民参与的积极性，上报问题并经确认受理的，将获

得一定积分等奖励，年度累积积分高的，可参与“浦东城市管理热心市民”评选。街镇和职能部门的处置情况将定期进行内部通报，满意度和处置情况都将纳入政府考核体系。

好不好用全看效果

“神器”上线以来效果如何？据统计，在用户参与方面，截至 7 月 24 日，“浦东 e 家园”APP 累计注册用户 4668 人，上报问题 17630 多件，上报问题中立案率近 68%。

受理问题中，主要为乱涂写、乱张贴、乱刻画，暴露垃圾，占道无证经营，乱设或损坏户外设施，擅自占用道路堆物、施工等等。

在问题处置情况方面，截至 7 月 24 日，按照处置时限应该结案并反

馈案件 11217 件。其中，已结案并反馈 10837 件。

结案并反馈给用户予以评价的案件中，市民参与评价率达到 84.1%，满意率高达 94.38%，说明这项“神器”取得了初步成效。

专家认为，“浦东 e 家园”APP 项目相比其他类似应用项目，更具有创新性。在单一处理市民上报问题的基础上，增加了监督、互动、信息服务等功能，实现了从单一、分散应用向综合、多功能应用拓展，建立起市民可参与、可管理、可监督的城市管理新模式。但“浦东 e 家园”好不好用，最终要靠效果来检验，这不仅需要市民的积极参与，也是对后台支撑以及政府快速处置能力的考验。