

线上办事省得跑腿、市民投诉快速处理、小区治理安全有序

有了智能服务 生活更加舒服

本报记者 新博 巨云鹏 刘新吾

关注智慧城市建设

开栏的话

加快建设智慧城市,有利于提升城市治理水平,推动城市治理手段、治理模式、治理理念创新。近年来,越来越多前沿技术在城市生活中普及,不断满足群众需求,优化便民服务,改善居住环境。本版今起推出“关注智慧城市建设”系列策划,呈现各地的探索实践,敬请关注。

更便利—— 线上预约线下办 在线服务很贴心

“之前听说补办社保卡很麻烦,如今在手机上预约,来这里没一会儿就办好了。”在天津工作的张明光,不久前通过天津市政务服务移动端“津心办”预约线下网点,直接补办了丢失的社保卡。

2019年,天津市上线了政务服务APP“津心办”,目前累计注册人数超过790万。天津市大数据管理中心副主任肖斌介绍,政务服务可跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登录、一网办理”,在行政许可、公共服务、便民服务等在线服务事项上,“津心办”已上线市级事项1500余项,区级事项1.3万余项,街、镇级事项9.4万余项,大家经常办理的一些服务,也已在支付宝小程序及微信小程序上线。

肖斌介绍,“津心办”线上相关查询及办事功能还嵌入到合作银行的柜员机中,“目前累计注册人数超过790万。天津市大数据管理中心副主任肖斌介绍,政务服务可跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登录、一网办理”,在行政许可、公共服务、便民服务等在线服务事项上,“津心办”已上线市级事项1500余项,区级事项1.3万余项,街、镇级事项9.4万余项,大家经常办理的一些服务,也已在支付宝小程序及微信小程序上线。

肖斌介绍,“津心办”线上相关查询及办事功能还嵌入到合作银行的柜员机中,“目前累计注册人数超过790万。天津市大数据管理中心副主任肖斌介绍,政务服务可跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登录、一网办理”,在行政许可、公共服务、便民服务等在线服务事项上,“津心办”已上线市级事项1500余项,区级事项1.3万余项,街、镇级事项9.4万余项,大家经常办理的一些服务,也已在支付宝小程序及微信小程序上线。

肖斌介绍,“津心办”线上相关查询及办事功能还嵌入到合作银行的柜员机中,“目前累计注册人数超过790万。天津市大数据管理中心副主任肖斌介绍,政务服务可跨地区、跨层级、跨部门“一号申请、一次登录、一网办理”,在行政许可、公共服务、便民服务等在线服务事项上,“津心办”已上线市级事项1500余项,区级事项1.3万余项,街、镇级事项9.4万余项,大家经常办理的一些服务,也已在支付宝小程序及微信小程序上线。

更精准—— 挖掘数据找痛点 因地制宜解难题

“您好,上海12345为您服务,请问有什么需求?”

在上海12345市民热线话务中心的智能化坐席上,来电者的语音刚落,话务员右手边的电脑屏幕上就自动跳出了对话的文字内容。话务员边作答,边将对话内容复制粘贴、归纳总结,电话结束不到30秒,这则来电的主要内容已经整理完毕,可以归档了。

“语音实时转换文字,大大提升了话务员的工作效率,简单事件3分钟内就能形成工单,派发相关单位。”上海市市民服务热线管理办公室技术板块负责人费芸说。去年,上海12345每天接听各类咨询、投诉电话总数超过1.7万个。为更好服务市民,这条市民热线的数据化、智能化水平不断提高,语音识别是其中最基础的一步。

“海量的市民来电其实是一座数据‘金矿’,通过数据挖掘,可以对共性问题提出有针对性的解决方案。”费芸介绍,去年6月,我们通过2016年至2019年汛期前后近930万条数据的梳理,挖掘出了5万余条防汛防风相关数据,再从地点、事件、方法等6个维度对数据进行处理分析,发现了白蚁侵蚀古树导致其易倾倒、台风导致旅游行业纠纷投诉增多等具体问题。热线办以此提出建议,为城市安全度汛作出了提前预警。

挖掘市民热线的数据“金矿”,从市民群众的切身感受中寻找“痛点”,这样的模式在上海已经有不

少区开始采用,且根据不同区域的不同情况,有针对性地寻找解决方案。在浦东新区,早期大型居民区管理难、建筑垃圾等受关注度;在徐汇区,投诉多的则是老旧小区物业管理难、小区停车管理难、房屋租赁市场监管难;在松江区,群众反映集中的有群租问题认定困难等。“根据梳理出的问题,向有关部门提出建议,矛盾更易化解,能更好解决老百姓面临的实际问题。”上海市市民服务热线管理办公室副主任蔡筱瑜说。

在重庆市渝中区,许多住户也感受到了智慧小区的便捷。一些原本困扰居民的问题,都变得更为简单易懂。黄杰在去年8月入住了渝中区的白象街1号小区,有一次,家里的开关坏了,他立即通过业主手机应用程序线上报修。10多分钟后,就有工作人员上门维修。“真方便,没想到这么快就能解决难题!”黄杰说。

黄杰使用的手机应用程序就是小区移动端业主服务平台。在这里,业主能在线报修、咨询事务等。另外,楼栋网格员还能通过移动端查看报修报修进程、跟踪处理、结果统计、业主评价等管理信息,确保及时帮助业主解决问题。

更放心—— 生活隐患早发现 有效增强安全感

“妈妈,别走墙边,怕有人扔东西!”在重庆市渝中区白象街1号小区,孩子对母亲许晓萌说。

“没事的,现在装了摄像头,那些不自觉的人不敢扔了!”许晓萌说,“当然,还是要尽量少走墙边!”

原来,小区装有防高空抛物监控设备,有效地减少了高空抛物等不文明行为。近年来,渝中区不断加快智慧小区建设,形成了不少像白象街1号这样的智慧小区。小区每个单元还都装了单独的门禁系统,如果有朋友来访,可以直接和主人进行视频或语音对讲,主人确认后方可进入。

这样的智能化手段,小区还有不少:独居家中有急事,可一键打开可视对讲机,联系中控室呼救;楼道有未熄灭的烟头,中控室及时感知发现,派人扑灭……“今年,我们要督促企业投入更多智能化设备,比如提高防高空抛物监控设备像素,优化业主服务平台设计等,让住户住得更加安心、舒适。”白象街社区党委书记赵川说。

近年来,上海市长宁区的许多社区也变得更安全了。通过扎实推进智能安防建设,截至去年11月底,长宁区全区盗窃类案件破案率99.5%,入室盗窃、入室盗窃、扒窃拎包、盗车三类案件破案率100%,99.3%的居民小区入室盗窃“零发案”。

据介绍,近年来长宁公安分局全面加强社会面智能安防建设,通过在街道路面、社区楼宇布设智能防范感知设备,采集数据实时上云、研判分析,实现对辖区治安态势的即时掌控、快速反应。目前,全区860个住宅小区智能安防建设完成率、数据上云率均达到100%。

同时,治安防控体系建设还助力刑侦部门打击破案能力提档升级。针对盗窃类案件发案快、逃逸快、销赃快的特点,长宁公安综合运用大数据、人工智能等现代技术手段,让数据警示风险、驱动决策,做到即发即侦、快侦快破。

民生观

一个人多做善行善举,便有了丰盛的人生;一个社会积聚起正能量,便充满了温暖和力量

以平凡之力 行温暖之举

巩育华

“麻烦你帮我带点药,谢谢啦!”“帮我带点饲料,带不带得啊?”近日,湖北宜昌客运司机邓兰舟感动了无数人。13年来,他每天往返乡村和集镇之间,帮村里行动不便的老人带东西,从急用证件到常备药品,从家畜饲料到生活用品,小小的车厢常常塞得满满当当。

他做的事,很小,也很大。小到好像不是啥值得说的事,“就是顺便带一些东西”“也都不是啥大件,时间一长就习惯了”,但长年坚持下来,让老人们日常用得着,意义可不小了。有了他的善举,老人们多了许多方便。每每从他手里接过东西,车窗外老人们的笑容,很暖。

这样的善举很可贵,更可贵的能持之以恒。我们大多数人,遇到有人求助,也都会施以援手。但像邓兰舟这样,一做就是10多年,非常难得。这不仅需要一颗热心,还需要不怕麻烦的耐心、和老人打交道的细心、多年如一日的恒心。

邓兰舟不光自己助人,还带动身边人一起行动。在他的感召下,几位客车司机也加入进来,帮村民们带东西,结伴帮助有困难的老乡……古语讲见贤思齐,邓兰舟默默地坚持,激发起大家心底的善念。聚沙成塔,集腋成裘,汇聚起来的力量能帮助更多的人。

为更多人解决更多困难,邓兰舟还注重帮扶方式的与时俱进。在短视频平台走红后,邓兰舟考虑和村民们一起做直播,帮忙销售当地的优质土特产。由客车带货到直播带货,形式变了,心愿没变——为乡亲们做点力所能及的事。做好事不是走形式,更不是自我感动,应该以助人为乐为目标。早些年交通条件差,就帮老乡把生活所需带进来;如今,车多了、路好了,就帮老乡把山货卖出去……

主动行善,坚持助人,带动他人、一起助人,改变方式、更好助人……从邓兰舟的身上,我们看到了“一人兴善,万人可激”效应。助人精神,人人可学;奉献爱心,处处可为。你我皆凡人,但都可以像邓兰舟一样,以平凡之心、平凡之力,做出不平凡的事。一个人多做善行善举,便有了丰盛的人生;一个社会积聚起正能量,便充满了温暖和力量。

西藏各界纪念百万农奴解放62周年

本报拉萨3月28日电(记者申琳、袁泉、琼达卓嘎)3月28日是西藏百万农奴解放62周年纪念日,西藏各地群众以不同方式共同庆祝这一盛大节日。当日,西藏百万农奴解放纪念馆新馆在拉萨正式开馆。

上午10时,布达拉宫广场举行庄严的升国旗仪式,1000多名各族各界干部群众代表,伴着冉冉升起的五星红旗唱响国歌。升国旗仪式结束后,西藏召开各族各界群众纪念“西藏百万农奴解放纪念日”座谈会。62年前,在中国共产党的领导下,西藏掀起了波澜壮阔的民主改革,摧毁了政教合一的封建农奴制,百万农奴第一次获得了当家作主的权利。

翻身农奴代表、75岁的多吉说:“我这一辈子的最感恩的是共产党。”在旧西藏,多吉老人全家都是农奴,他从小给农奴主放牛,一家四口住在牛棚里,每日为活下去而苦苦挣扎。

西藏百万农奴解放纪念馆是集中反映中国共产党带领西藏各族人民进行伟大民主改革的大型综合性主题展馆。该馆以“西藏百万农奴解放”为主题,以“新旧西藏对比”为主线,以“民主改革”为重点,设立“西藏自古以来就是祖国不可分割的一部分”“封建农奴制下的西藏”“伟大的民主改革”“建设新西藏”“昂首阔步新时代”5个部分。

“虽然已经过去很多年,看到这些场景还是很震撼,这是真实的旧西藏。”从日喀则市江孜县赶来的80岁老人边巴仓决在展厅驻足很久,“现在跟过去比,一个是天,一个是地,大家应该更加珍惜今天的幸福生活,感恩党和国家。”

当日,林芝、山南、日喀则等地各族干部群众也以升国旗、文艺演出、歌曲快闪、图片展览等方式开展纪念活动。

本版责编:李智勇 徐阳 周春媚



赤水河是长江上游的支流,流经贵州省仁怀市。河水清澈见底,两岸间最便捷的通道是水路。

在赤水河(仁怀市段),目前还保留着6个摆渡渡口。66岁的船工赵登义,在仁怀市合马镇陶洪村渡口摆渡已有11年。赵登义说,陶洪村渡口附近有23户、百余名群众,过河主要靠摆渡。只要群众有需要,他会坚持到自己干不动为止。

图为3月27日,赵登义在赤水河上为乡亲们摆渡。

陈勇摄(人民视觉)

(上接第一版)随着帮扶队伍扩大,佛山工作组创新工作模式,一部分驻凉山州府西昌市,一部分驻凉山11个贫困县,集中办公、统一管理、统一部署。佛山先后选派51名党政干部、472名专业技术人员入驻凉山,奋战脱贫攻坚一线。

起初,凉山当地的两司机很不习惯佛山工作组的工作风格,抱怨他们“下班没个准”。一段时间之后,也逐渐适应了这种工作节奏:“真拼命!经常一天跑十几个小时山路,一个月没见休息几天。”

精准发力 安置贫困人口4.1万多、劳务输出4.2万多

凉山脱贫攻坚,难度远超想象——许多贫困村土坯房占七八成;山区环境封闭,人均受教育不足6年,劳动技能单一,发展能力不足;2016年底,仍有贫困人口88.8万人、贫困村1618个。“想帮他们建房,却找不到平地;推

荐他们就业,也没有人响应。”曾任扶贫协作工作组首任组长的佛山市副市长葛承书说,刚到凉山贫困乡村的时候,开展工作真的很难。

2016年至2017年,佛山组织77家企业,在凉山连续举办8场大型劳务招聘会。但是看热闹的多,签约的少,最终愿意外出务工者更是寥寥无几。有一天,佛山工作组驻喜德县小组长黄礼泉踩着羊肠小道,挨家挨户动员,跑完整条村子,仅有1人勉强答应外出务工。“困难多大都得克服,关隘再险也要闯。”一次次进村摸底,一趟趟外出学习,最终形成了“逐级动员+政策鼓励”的路径。佛山、凉山两地政府相关部门克服重重困难,划拨2.26亿元就业扶贫资金,对外出务工人员组织、培训、就业、生活等给予补贴,提供贴心服务,调动了务工者与组织者的积极性。2018年,输出到佛山务工的贫困劳动力达5000多人。

安置新村好不容易建起来,也遇到“不愿搬”“不愿住”等难题。一些贫困

户说:“住新村好是好,但开支增加,种地路远,恐怕待不久。”对此,佛山以问题为导向,提出“综合立体帮扶”——扶持集体经济项目,培养致富带头人,增强“造血”能力;整合爱心资源,为贫困户配齐家电、捐赠家具、资助读书等;鼓励村村、村企“结对”,发动佛山富裕村、优质企业帮助援建村发展产业、推销产品、改善基础设施等。

多措并举,安置新村人气慢慢旺起来。2019年2月,凉山昭觉县三岔河乡三河村从旧村整体搬迁至佛山援建的新村。村里,文化广场、展览馆、党群活动室等一应俱全,水泥路平整干净。

“解决贫困户住房、吃饭问题,异地安置与就业帮扶是最快捷的途径。”佛山工作组坚信,要让困难群众安居乐业,必须精准施策,让他们“搬得出、稳得住、能致富。”这些年,佛山共投入6.4亿元,援建10314套安居住房,安置41813名贫困户人口;共组织输出凉山籍务工人员42489人,其中贫困劳动力36670人。

如今,驱车盘旋在凉山崇山峻岭,

不时可见一片片崭新的援建新村。一些富有彝族特色建筑上挂着鲜红横幅:“党的政策好吉瓦(彝语:很好)!”

协同发展 构建“佛山企业+凉山资源”“大湾区市场+凉山产品”“沿海总部+西部基地”等合作模式

5年鏖战,胜利收官。

2019年,佛山工作组作为全国东西部扶贫协作工作组代表,获得“全国脱贫攻坚组织创新奖”。2020年11月,佛山对口帮扶凉山11个贫困县全部脱贫“清零”。今年2月,在全国脱贫攻坚总结表彰大会上,佛山工作组荣获“全国脱贫攻坚先进集体”称号。

为了巩固脱贫成果,佛山与凉山密切配合,力推产业协作,激发内生动力,为帮扶地区乡村振兴注入可持续发展的活力。佛山先后投入4.64亿元财政帮扶

资金,引导96家企业落地凉山,创建400多个产业项目,筑起“脱贫之基、富民之本、致富之源”,让“就业脱贫”变为“就业致富”,从“脱贫攻坚”转向“乡村振兴”。

在佛山工作组策划推动下,凉山水里县建起“药王谷”中药材种植基地。通过入股分红和基地务工,293户农户均增收8000元。乔瓦镇锄头湾村村民王甲央刺里高兴地说,家里16亩土地流转给合作社,自己到党参种植园务工,一年收入2.5万元。“原先只种土豆、荞麦,供自家吃,赚不到钱。”

佛山还扎实推进“领头雁计划”,培训援建新村第一书记139名、发展带头人1238名。既要“一人就业,全家脱贫”,更要“一人带头,全村致富”。同时,佛山选派骨干教师,建立凉山普通高中“佛山班”教学示范点,在年轻一代心中播撒“希望种子”。“佛山班”学生黄英说:“我最大愿望是考上师范大学,毕业后回乡当老师,为家乡建设培养人才。”

进入新的阶段,佛山与凉山两地合作纵深推进,协同创新与日俱增。依托

凉山资源禀赋,佛山用建设工业园区思维,帮助凉山启动31个农林业园区,重点发展农业种养、生态旅游、农副产品加工等产业,并通过电商平台、直播带货、数字营销、营销专场等,让凉山名优农产品源源不断销往粤港澳大湾区,链接全球市场。

去年,佛山举办“佛凉协作、云上优选”消费扶贫周活动,线上、线下销售额达1.26亿元。通过引入品牌、品质、标准等先进理念,“佛山企业+凉山资源”“大湾区市场+大凉山产品”“沿海总部+西部基地”等合作模式初具雏形,凉山农林业园区已申报粤港澳大湾区“菜篮子”生产基地。

目前,佛山与凉山不断拓宽协作领域,提升协作水平,从对口扶贫协作转向全面战略合作,擦亮“大凉山”品牌,构建新的发展格局。佛山市委书记鲁毅表示:“要继续发挥东西部协作体制机制优势,实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,走出东西部地区协同发展、优势互补、互惠共赢的新路子。”