

浙江杭州利用数字化服务基层治理

# 矛盾发现早 化解效率高

本报记者 奚瀚洋

## 探访新型城市基础设施建设(下)

“处理速度太快了,才一会儿工夫,被撞歪的树就被扶正加固了。”前不久,家住浙江省杭州市西湖区的孙阿姨在马路上发现一棵被汽车撞歪的梧桐树,热心肠的她随即拿出手机通过“西湖码”线上拍照反映。

这是西湖区用数字化赋能基层治理,构筑全域一体化智治的新模式,市民有任何关于行政管理、公共服务等方面的意见建议,都可扫描“西湖码”寻求回应。

在杭州,像“西湖码”这样利用数字化服务基层治理的创新还有很多。依托信息化基础设施,通过数据打通,实现矛盾风险提前研判,城市管理从粗放到精细,从单靠人来管向更加数字化、智能化的方向不断转变。

### 搭建智能预警模型 提前化解矛盾纠纷

打开电脑,余杭区市场监管局未来科技城执法中队副队长潘伟杰收到了来自余杭区“数智治理中心”推送的一则新信息——一周内有10余名消费者通过不同途径投诉辖区内的某共享充电宝企业。

“经过核实,我们联系到企业负责人,责令立即整改,杜绝同类投诉再次出现。”潘伟杰说,自去年9月“数智治理中心”成立以来,市场监管局已收到了十几起预警,及时将矛盾解决在萌芽状态,防止事态升级。“在这之前,多是一事一处理,效率较低,也难发现共性问题。”

走进“数智治理中心”3楼的指挥调度大厅,一面巨大的电子屏映入眼帘,屏幕上滚动着基层治理四平台系统相关信息和社会矛盾风险智能预警处置等特色数字化应用场景相关数据。“为预防重大矛盾风险,降低高频纠纷重复发生,我们系统梳理了风险治理要素,搭建矛盾风险重点对象、事件、行业、区域四大智能预警模型,一旦出现异常情况,都会有预警提醒。”余杭区“数智治理

### 核心阅读

近年来,浙江省杭州市依托信息化基础设施,利用数字化赋能基层社会治理;成立“数智治理中心”,及时处理居民投诉,将矛盾解决在萌芽状态;搭建线上平台,群众建房实现申请审批、选定款式“一键完成”;专班治理拥堵,分工采集多项数据,停车位数据实时更新……一项项创新举措的实施,让杭州的城市管理更加精细高效。

中心”运营负责人姚秋峰介绍,通过数据池建模研判,针对矛盾风险突出的不同类型预警,根据既定规则及时推送相关部门和属地镇街、村社开展处置工作,有效提高了整体矛盾纠纷的化解率。

想要预警信息靠得住,需要庞大的数据支持,数据从哪来?姚秋峰指着大屏下方的“人、房、企、事、物”数据说:“我们充分利用了全区一体化智能化公共数据平台和省、市两级的回流数据,进一步汇集了辖区内2万余个物联网传感器的实时数据,又统筹了政法系统及城管、市场监管、应急、信访等部门及镇(街道)力量。”

在他看来,相较于传统模式,主动发现风险隐患,让社会治理更高效,“根据相关数据统计,全区矛盾纠纷总量实现了逐月下降,纠纷重复发生率从原来的10%以上已下降至5%左右。”指着大屏右上方的“晴雨表”,姚秋峰自信地说:“现在所有预警信息、交办工作及处置反馈都可以实现闭环管理。”

### 建房申请一键完成 建设图纸免费选择

这一阵,家住临安区指南村的朱红萍心情格外好——新建成的3层小洋楼正式通过验收,农家乐也能开办起来。

盖房之前,朱红萍最担心的是建房手续繁琐:“听说办手续要往村里、镇里跑好多趟,折腾好几个月。”那么,朱红萍家建房审批,用了多久,跑了几个部门?她笑道:“一个部门也没跑,用好平台,在家就能办成事。”

朱红萍说的平台是临安区先行先试,让群众建房可享受一条龙服务的“农房浙建事”。

“你看,登录‘浙里办’APP中的‘农房浙建事’,把户口本、老房产证等拍照上传就成了。”不仅无需打听要跑哪些部门,让朱红萍更惊喜的是,建设图纸不花钱也能在线上选。

打开“农房浙建事”,可以看到农房通用图集,里面包含了“现代舒适型”“清风雅致型”“山地宜居型”“浙西民俗型”“田园风光型”5种风格近200个户型图,供建房户免费选择。

临安区村镇建设服务中心主任万华根介绍,“农房浙建事”是在“最多跑一次”改革背景下,由原来的“农民建房一件事”升级而来。“现在可实现办理建房申请‘零填报’,选定新房款式和工匠‘一键完成’,也从根源上解决了农村建房经常出现的乱象,比如批少建多、超高超宽、侵占占道等。”

“以往盖房,村民出钱工匠干活,怎么建都听村民的。”万华根说,“现在,我们要求带图审批、建设、验收,不按照图纸建最后验收不通过,直接影响到工匠的个人绩效。”

遇到年纪大、不会上网的村民怎么办?面对记者提问,万华根说:“那也不用跑到镇上,村里安排了网格员,可以帮忙线上申请。”

### 停车数据实时更新 专班治堵秩序井然

“以前早高峰的时候,来就诊的车从医院

北门一直堵到南门,几百米的路堵得不行。”提及以往在邵逸夫医院门口做交通引导的经历时,志愿者董立铿大爷记忆深刻。

前不久,记者再次路过邵逸夫医院时,却惊喜地发现院门口的道路畅通了,车流和人流通行井然有序,这是怎么回事?

“邵逸夫医院承接了全国各地来的大量患者,就诊车辆日均1300辆,但医院内部仅有343个地面停车位。”上城区治堵办副主任姜璐说,以往“停车难”问题突出,沿线车辆拥堵是常态,仅仅依靠交通引导,很难从根源上解决问题。

“我们从数据上着手,通过数据汇集、贯通,解决停车难题。”姜璐介绍,为此,在上城区委改革办牵头下,区数据资源局、交警大队、区城管局、属地街道和邵逸夫医院等11家单位专门组成了专班治堵队伍。

区交警大队负责提供道路拥堵情况数据,区城管局负责开通“先离场后付费”系统,做好数据导航系统对接……各单位分工采集多项数据,在“人、车、路、环境”等方面进行多维深度分析,号准邵逸夫医院周边道路交通拥堵、秩序混乱的“病根”,对症下药。

车多而停车位少,是造成道路拥堵的重要原因之一。为了让就医车辆有更多停车位,采荷街道的工作人员将芸芸没少跑腿,除了与辖区内商场协商,还跨街道寻找合适的共享停车位。“我们与周边商场协商,多增加了2213个停车位。还在医院附近设置引导牌,实时显示周边停车位信息。”她说,通过整合街道、城管、医院、周边商场等多个信息化系统,实现了数据实时更新、导视引流,为车辆计算出最优路径和周边可停车位,使车辆分流“耳聪目明”。

不仅如此,治堵工作还延伸到了挂号阶段,姜芸掏出手机演示:“现在在‘浙里办’APP上挂号,就会显示当前医院周边停车位情况,提前让就医人员做到心中有数。”

“现在的工作轻松得很,偶尔有问路的就诊车辆,我告知一下就好。”经过数据治堵,邵逸夫医院门口交通畅行,董立铿大爷的工作轻松了不少,“不仅我的工作轻松了,患者看病也方便多了,我心里也跟着高兴。”

## 民生观

这位交警的做法,体现了一丝不苟的工作作风,当得起“认真负责”四字

前不久,在浙江嘉兴,交警朱鸣雷在处理一起交通事故时,发现司机状态异常:明明没喝酒,怎么像醉了一样?经过询问,判断出是吃了炭火锅导致的一氧化碳中毒,便赶紧送他去医院救治。朱鸣雷还进一步询问,一起吃火锅的还有没有别人?这才得知还有6人,朱鸣雷马上通过司机手机联系他们,发现3人仍在吃,另外3人因头晕恶心回家了。朱鸣雷又抓紧联系派出所,及时找到人并送医检查,最终消除了危险。

危险的消除,缘自朱鸣雷细致的工作态度。设想一下,如果觉得自己是交警,只考虑跟交通有关的事就行,那顶多只救下一个人,其他人可能就危险了。遇可疑不放过,刨根问底,超出自己职责范围的联系兄弟单位解决,这体现了一丝不苟的工作作风,当得起“认真负责”四字。

这种认真负责精神,值得我们每一个人学习。

排查风险时,不妨多问一句。俗语讲,千里之堤,毁于蚁穴。风险隐患起初并不引人注意,这就需要多方入手、多加留意、多重防范,在排查时做到细之又细。一旦发现异常,要及时介入、及时干预,切实把责任落到实处。绝不可粗枝大叶,或是避而不管。

为民服务时,不妨多问一句。更好满足群众需求、更快解决群众困难,都需要认真细致的工作作风。比如,群众去窗口办事,对程序、手续、材料等可能不甚了解。这时,工作人员若能多问一句,弄清楚群众的需求和面临的难处,就能及时帮助,或是提醒补充信息,或是告知简便做法。这不但省去了奔波劳累,还能提高办事效率,老百姓的体验自然会更好。

基层调研时,不妨多问一句。基层情况复杂多变,在调研时,对不了解的地方多问一问,对已经了解过的地方再走一走、看一看。有时候成功解决问题的关键,就在于多问了一句、多跑了一趟。只有“多问一句”,不断掌握新情况,才有可能“多想一层”,拿出最有实效的办法,才能更好地服务群众。

为“多问一句”叫好,为工作中的细心和负责点赞。

多问一句 多想一层

许丹阳

## 养蜂致富

近年来,贵州省黔西市金兰镇实施退牧还草、退耕还林,优美的生态环境给当地村民创造了养蜂的条件,带动村民增收致富。图为3月21日,蜂农在金兰镇宝石村检查蜜蜂的产蜜情况。

周训超摄 (影像中国)



## 福建福州试点家庭病床服务 患者不出家门能看病

本报记者 颜珂 施钰

“麻烦家属帮忙按一下小腿,我看看腿部水肿的情况。”电脑屏幕前,福建省级机关医院家庭病区主治医师曹熹头戴耳机,通过视频连线,为88岁的患者梁老伯看诊。

“以前给老人检查身体,一家人都得出动。现在建了家庭病床以后,不但有医生定期上门检查,还能随时让医生帮忙视频看诊,太方便了!”梁老伯的女儿梁秀珠说。梁老伯一家住在福州市鼓楼区南街街道驿里社区。去年5月,梁秀珠在线上平台申请了家庭病床服务,随即就有医护人员上门进行一系列病情与居家环境评估。从申请、评估到建床,不到一周,梁老伯就被纳入了家庭病床服务对象,享受居家诊疗与护理服务。

2021年2月,为满足行动不便患者就医需求,缓解群众住院难与基层医疗卫生资源利用率不高的矛盾,福建省在福州市启动家庭病床服务试点,对符合条件的家庭医生签约对象提供家庭病床服务。5月,福建实行全

省统一收费政策,家庭病床患者享受和住院同样的医保报销待遇,降低交通、床位等费用,减轻患者就医负担。

患者就医更方便了,但医护人员的工作负担会不会增加?

解难题靠信息化,让数据多跑路,医护人员少跑腿。对建床后病情稳定的患者,福建省级机关医院就用上了“视频巡诊”。“视频巡诊不仅帮我们节省了在路上的时间,也让我们预先形成初步判断,合理安排出诊的计划和路线。”在曹熹看来,视频巡诊作为上门问诊的补充,能够提高医生的问诊效率,高效配置医护资源,也让医生有更多时间与患者沟通。

在鼓楼区湖前社区王女士家中,湖前社

区卫生服务中心的主治医师蔡玉华正在进行建床评估。她一边向王女士询问过往病史,一边在平板电脑上勾选。

“有了这个,我们在患者家里就能同步完成评估和病历书写。”蔡玉华指着手中的平板电脑介绍。平板电脑与中心的医疗操作系统联网,从接收建床申请、上门评估记录,到医嘱管理、巡诊记录等,都能直接在患者家中现场进行操作。“里面有统一的评估内容,只要勾选几下就能完成病历记录,还能直接拍照上传患者的病史资料,确实方便多了。”蔡玉华说。

福州市卫健委基层卫生健康处处长钟志华介绍,为进一步提高医护人员工作的积极性,福州市卫健委建立了绩效激励机制,规定

公立基层医疗卫生机构可以从家庭病床医疗业务净收入中提取部分比例用于人员激励。

“我们不仅要提高基层医护人员上门工作的积极性,也要提升服务质量与水平。”钟志华说。钟志华办公室的一块大屏上,闪烁着每个试点医疗机构的家庭病床申请数、受理数、建床数、人均费用、病患满意度等实时变化数据。钟志华说,福州市在基层医疗卫生信息系统中开发了家庭病床服务在线监测模块,实时动态监测家庭病床服务开展情况。同时,在福州市区域卫生便民服务平台“榕医通”上设置了问卷调查板块,以便患者能够即时反馈问题。

据了解,截至去年10月底,福州市已有22家试点医疗机构开展试点,已受理家庭病床申请180余人次,福州市已实现每个县(市、区)至少有1个医疗机构进行试点。“下一步,我们将依据在试点中总结的经验,以问题为导向,防范风险,逐步完善家庭病床服务相关规章制度。”钟志华说。

## 江苏医保服务“不见面”办理全覆盖

本报南京3月21日电 (记者白光迪)江苏省医保局日前发布消息,为应对疫情防控形势新变化,江苏省医保部门推动所有医保公共服务事项“网上办、掌上办”,实现“不见面”办理全覆盖,保障参保人员、参保单位、定点医药机构等服务对象足不出户办理医保业务。

在“江苏医保云”、长三角“一网通办”平台、国家异地就医结算系统实现高频服务事项跨省通办、省内通办的基础上,江苏省各地医保部门通过本地公共服务平台、微信公众号等,实现医保公共服务事项“网上办、掌上办”全覆盖,并全力保障线上“不见面”办理服务渠道畅通、安全、高效,及时做好网上办理各流程环节的衔接工作,确保在承诺期限内办结服务事项。

为了让参保群众“一看就能懂、一点就能办”,江苏省各地医保部门进一步完善网上办事引导功能,提供更加简明易懂实用的办事指南和网上办事操作说明,提供申请受理、办理进度查询、结果送达等全流程、全环节网上服务。江苏省各地还将通过增加话务座席、增派政策专员现场指导等方式,提高12393医保热线接通率和群众满意率,及时高效回应群众诉求。

## 云南迪庆家门口发展特色产业 种植羊肚菌 乡亲收入增

杨文明 梁志强

天气转暖,春到高原。在云南省迪庆藏族自治州香格里拉市三坝乡白地村,省级“一村一品”的羊肚菌产业基地里,工人们正忙着采收羊肚菌。

“引进羊肚菌种植企业后,大家在基地务工每年收入1万多元。”香格里拉市三坝乡白地村古都村村民小组长墨红光说。

他口中的企业是香格里拉市天境农业有限公司。该公司专门从事食用菌菌种研究、种植与销售,先后在香格里拉市建菌种无菌厂房和食用菌扶贫产业园,连续5年被香格里拉市评为产业扶贫重点企业。据了解,公司在迪庆建有1030亩基地,带动了492名脱贫户增收。

“香格里拉市的羊肚菌品质好。”来自丽江的电商从业者苏惠娇说。依托香格里拉市独特的自然气候和产品知名度,羊肚菌等食用菌通过了有机、绿色认证,前来种植基地洽谈收购协议的电商和经销商在不断增加。

公司总经理勾红介绍,为促进羊肚菌产业健康发展,公司与云南省农科院成立了专家工作站,建立了企业培训中心和技术研究中心,为迪庆食用菌产业发展提供了强有力的技术支撑;公司和农户也得到了金融机构的支持,为羊肚菌种植户提供了资金保障。