

关注基层需求,聚焦工作实际,着眼提质增效,福建漳州推出“平安漳州e家”——

# 一个政务APP的减负探索

本报记者 王荃欣

## 一线行走

## 坚持在干中学、学中干

舒卜粉

坚持在干中学、学中干,同时注重在工作中真知、悟真谛,在实践中经风雨、见世面,不断练就担当重任的过硬本领

两年前,我从北京大学毕业,作为一名选调生来到重庆市招商投资促进局工作。入职第一课上,领导叮嘱我们“要加快实现从学生到干部的转变”。

按照分工,我前期具体负责新一代信息技术、智能网联新能源汽车、新能源与储能等战略性新兴产业招商方向的相关工作。但作为一名文科生,这些领域我相对陌生,初入职场时的踌躇满志很快被肩下沉甸甸的压力取代。

缺少知识储备、缺乏实际经验,我深知自己的短板。同事告诉我,转变角色、适应工作需要一个持续积累的过程,要边学边干、边干边学。“你不妨先从一个行业入手,做到精深,再触类旁通,一步步完善。”同事向我提出建议。

在进行系统对比和充分调研之后,我选择新能源汽车作为第一个深入钻研的行业。那段时间,我利用碎片时间深入了解行业动态,形成“点”的积累;关注重点产品在时间维度上的发展和变化,并经常向研究机构的朋友请教,形成“线”的串联;专门购买了研究报告网站的账号,每周定期细读重要研究机构近期技术变化的总结,形成“面”的覆盖。

一分耕耘,一分收获。渐渐地,对于行业知识我有了清晰的认知。一有时间,我还抓住机会到一些汽车企业研发、生产、销售一线调研。

重庆重视智能网联新能源汽车的发展,并成立工作专班,其中零部件生态组就设在我们局。为给招商提供支撑资料,急需制定招商产业链手册。在同事的帮助下,我系统收集了重庆智能网联新能源汽车行业的各项资料,包括产能产量、产业链配套、重点企业、科研机构等各个方面,最终形成了完整的招商产业链手册。那一刻,我长舒一口气,像一个刚考了好成绩的学生一样。

两年时光倏忽而过,我的成长之路仍道阻且长。年轻干部要甘当“小学生”,时刻保持“本领危机感”,抓紧时间加油充电、学习适应,坚持在干中学、学中干,同时注重在工作中真知、悟真谛,在实践中经风雨、见世面,不断练就担当重任的过硬本领。

(作者为重庆市招商投资促进局干部,本报记者王欣悦采访整理)

栏目投稿邮箱:yxx28494@163.com



## 一线调研

编者按:为了切实用好政务APP,让科技手段助力基层减负增效,福建漳州推出“平安漳州e家”APP,在功能设计、操作流程、考核评价上,坚持从群众利益出发,从用户需求出发,让信息化真正做到为民、便民、利民。

走在上班路上,福建省漳州市龙文区蓝田街道毅阳社区网格员邱美灵习惯性点开手机上的“平安漳州e家”APP,近期所有待办和已完成事项清晰显现。“我每天上班第一件事就是登进来看看新任务,跟进旧事件,对一天的工作心里也有个底。”邱美灵说。

近年来,随着政务服务数字化进程加快,政务APP实现快速推广和普及。为了切实用好政务APP,为基层干部减负增效,漳州市委政法委建设社会治理智治平台,搭建起一套网格事件闭环处置流程,并增设手机端APP和微信小程序,于去年11月推出“平安漳州e家”APP。记者近期进行实地探访,看“平安漳州e家”为基层干部带来了哪些改变,提供了哪些帮助,还有哪些提升空间。

## 功能设计强调精简

路过居民老陈家时,邱美灵特意绕到旁边绿地。看到绿地恢复了整洁,邱美灵拍照上传至“平安漳州e家”并点击“办结”。两天前,有社区居民反映老陈占用绿地私搭停车棚。找到老陈沟通无果后,邱美灵将事件上传至“平安漳州e家”求助。不到两分钟,社区负责人陈立婷手机上收到一条来自“平安漳州e家”的待办事项提醒。陈立婷上门劝导,依然无效,随即提请蓝田街道综治中心介入调解。

在蓝田街道综治中心,平台管理员收到请求后,根据事件性质分派至街道城管办。当晚,城管办协助社区上门劝导,老陈终于同意自行拆除。看到已拆除的车棚,邱美灵对老陈竖起了大拇指。

去年底,漳州市委政法委建设社会治理智治平台“平安漳州e家”并增设手机端APP和微信小程序。“以前尽管也有类似的事件处置平台,但网格员每次操作都需要回到电脑前,因此使用率并不高。我们开发移动端应用就是方便基层使用,提高工作效率。”漳州市委政法委综治中心主任陈金荣说。

事实上,此前在漳州,各部门已经建立了不少信息化平台和政务APP。刚接到推广使用“平安漳州e家”的工作任务时,毅阳社区负责人陈立婷还有些不解。“又多了一个任务。”陈立婷坦言这是自己的第一反应,“社区工作本就千头万绪,多一个APP就是多一项负担”。

陈立婷的想法并不夸张。在一台社区办公电脑里,记者看到了多个信息化平台。平台另一头,连接着民政、卫健等部门。“这意味着同一份信息我们往往要重复上报多遍。”现场有网格员说。

可没过多久,陈立婷就发现了“平安漳州e家”的不同。“看上去增加了工作量,实际上却提高了效率,节省了时间。”陈立婷说,“原先最花时间的就是沟通——与居民的沟通、与上级部门的沟通。现在线上程序流转,省去了各种协调的时间。上报的事件,会纳入流转督办,每到一环都有专人跟踪处理,有了各级各部门协助,基本都能很快解决。”

新的APP会不会增加基层负担?陈金荣坦言,刚开始自己也有顾虑,因此APP起初的定位就是聚焦基层平安类事件处置,防范化解基层社会治理中的各类矛盾风险隐患,使用的目标群体就是基层网格员。

陈金荣表示,有了清晰的定位,APP在功能设计上尽量精简,聚焦事件上报与处置。同时,针对管理人员推出移动端APP,方便随时随地上传处置事件;针对群众开发微信小程序,不用下载安装就可以上报事

件;同时将微信小程序、APP等端口数据打通。

## 操作流程注重实用

又到例行巡查时间,邱美灵当天的工作是更新社区人口信息。来到一栋楼前,她对准墙上的二维码,打开“平安漳州e家”APP扫一扫,楼栋数、单元号就自动录入。“这省去了手动查找、输入,使用起来更方便。”邱美灵说。原先,入户都是先将信息记在本子上,回去再录入电脑,如今效率大大提升。

政务APP好不好用,要使用主体说了算。在“平安漳州e家”中,类似简化操作流程的设计还有很多。在毅阳社区,从“不习惯”到“用得上”,陈立婷把“平安漳州e家”形容为社区工作的好帮手。

“事件填写上报时,APP会根据填写人所在地自动归入相应社区,可有时事件发生地与填写地不一致,导致责任社区和事发地错位,怎么办?”邱美灵曾经遇到不少难题。她将难题汇总上报到陈金荣处后,工作小组进行专题研究改进,不久问题就得到了解决。

从手动输入地点,到后台自动定位,再到定位后的核实,如今还增加了语音输入功能,仅一个涉及地点输入的操作,APP就前后更新了4个版本。

“一个社区只有两三个账号,有些网格员自己无法直接上报巡查发现的问题,能不能多开通几个账号?”

“基层工作多,不能保证一直刷新页面,能否多加一个短信提醒功能?”

“上报事件时事件分类过于专业,基层网格员和群众难理解,能否进行细化调整?”

增加社区账号数量,开设事件流转短信提醒功能,将专业领域事件描述转化为群众理解的语言……“在好不好用上不断优化设计,使用主体有需要,APP就不断改进。”陈金荣介绍,通过到基层调研、平台自查等方式,“平安漳州e家”已汇总三批问题清单,针对149项共性问题进行升级,完成改造91项。

## 考评排名宽严适宜

和不少政务APP一样,“平安漳州e家”也面临着是否要考评,如何考评的选择。

此前,陈金荣对一些政务APP考评的做法有所了解。例如,有些政务APP考核登录率,要求每天上线“打卡”;有的地方村干部每天要花近两小时看手机,完成多个打卡任务;甚至有地方为了满足考核需求,还专门安排了“登录员”,指定一名村干部管理6个工作账号,定时定点把需要登录的APP刷一遍。

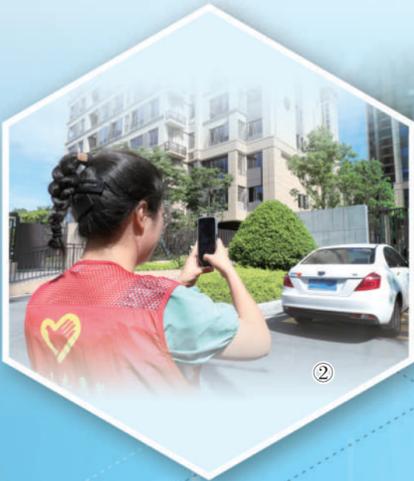
“对于政务APP考核要求过严过细,本质上是一种打着信息化旗号的形式主义。”福州大学经济与管理学院公共管理系副教授刘碧强说,“政务APP考评的本意是监督和激励,提高工作效率,更好服务群众。但如果使用不当,反而容易挫伤干部工作积极性,滋生指尖上的形式主义。”

首先是不要单独考评?在前期的调研中,陈金荣发现,基层干部对考评比较抵触。在芩城区通北街道金源社区,网格员刘迪直言:“基层工作本就多,面临的各项考核压力也大,不希望再增加一项考评。”

在多次听取基层单位意见后,“平安漳州e家”未对各区县进行单独排名。“但不排名不代表没有约束。”通北街道综治中心干事汪文凤说,平台有事件反馈机制,每一条事件办结后,我们都会对事件进行评价,并抽查回访,由此形成一种监督。

其次是考评的标准如何设定?“科学评估、精准衡量是我们的目标,但要做到并不容易。单以事件采集量为例,是越多越好吗?”陈金荣说,“在设置考评标准方面,不同地区的事件发生率不同,处置难度不同,以事件量多少评价不一定合理。”不设定基础事件量,难以发挥APP实效;事件量设定过高,反而增加压力,甚至出现事件造假。

刘碧强建议,考核标准制定要紧扣为群众服务的工作要求,关注群众满意度、获得



感;考核内容要紧扣自身部门工作职责,对照权责清单,不加压、不越位。此外,考核要体现成果导向,工作效率有没有提高,平安指数有没有上升应重点关注。

记者注意到,尽管“平安漳州e家”没有对各地使用情况进行排名,但其事件处置情况也纳入各地平安创建绩效考核。在漳州市委政法委综治中心后台,几项指标清晰在列——事件有没有及时解决,群众满意度如何是重要方面,而不是打卡准时不准时,上报事件数量多还是少。陈金荣介绍,“平安漳州e家”在规则制定上还要进一步探索,摸索制定出一套既能激励干部积极性,又不增加基层负担的考评机制。

## 数据互通仍待完善

“一个电话能讲明白的事,还要不要再记录到平台上?”

“不同村居的基层干部素质不同,城市社区尚且好推广,偏远地区基层干部政务APP使用率怎么提高?”

在半年多时间里,陈金荣碰到的问题涉及方方面面。金源社区位于漳州市主城区,人口密集,事件处置量大。一些小问题是否还需要流转上报平台?社区党支部书记陈秦兰认为没有必要:“社区工作太多,类似的事情一上午就有七八件,哪有时间一桩桩上传汇报?”

同样在芩城区,芝山街道属于新开发片区。街道政法委员郭庆瑞却有不同看法:“事事有记录,不只是方便留痕,更是一种工作导向。过去我们政府工作只看结果,现在我们可以看到整个流程轨迹,从而更好地推进工作。”

但双方都认为,政务APP在管理操作上可以更灵活。“希望在规范使用的基础上,给予基层一定的灵活使用空间。例如一些已很快解决的小事,基层工作人员是否可以根据实际情况不再填报。”陈秦兰说。

除此之外,陈金荣认为,更大的难点在于人才队伍建设,政务APP开发一般由政府部门牵头,第三方技术团队配合。“信息化建设有一定门槛,从想法到落地要想更好实现,需要更多专业人才加入。”陈金荣说。在农村调研时,陈金荣还发现,由于城乡干部队伍之间的信息化素养存在差别,农村基层干部对于相关数字平台接受程度有限。

此外,数据的采集与互通仍是难点。记者在采访中发现,不少基层干部手机上装了很多个APP。“一些部门的信息没有打通,或缺乏有效沟通机制,对于一些部门来说的本职工作,到了基层就是重复劳动。”刘碧强认为,让信息化更好改进政府工作,还需要更多努力、更大合力,坚持从群众利益出发,从用户需求出发,不断完善设计,才能让信息化真正做到为民、便民、利民。

图①:漳州市城市一景。

陈必芳摄(人民视觉)

图②:芩城区芝山街道网格员用“平安漳州e家”APP采集事件。

黄熠摄(人民视觉)

图③:芩城区芝山街道综治中心内,平台管理员对上报的网格事件进行研判。

黄熠摄(人民视觉)

本版责编:季健明 徐雷鹏 宋朝军 版式设计:张丹峰

## 江西推动整治形式主义官僚主义问题

本报南昌7月18日电 (记者郑少忠)为进一步推动中央决策部署落地见效,江西集中开展形式主义官僚主义问题“三严五整”攻坚行动:严格控制发文数量,提高发文质量;严格控制开会,推动会议提质增效;严格规范督查检查考核和调研活动;整治思想认识偏差;整治“数字形式主义”;整治随意加重村级组织负担;整治权责不分、推卸责任;整治不担当不作为乱作为。

江西坚持问题导向,瞄准基层治理中存在的不良现象,紧盯重点难点,持续推进整治整治。对各地各部门查摆出的问题清单,一项一项研究明确整改措施,建立整改工作台账,能立即整改的马上整改,形成阶段性整改成果;对一时无法整改到位的要明确责任人和时限,需长期坚持的要抓常抓长、从严从实整改。

江西省委要求,全省各地各部门党委(党组)主要负责同志要切实履行“第一责任人”职责,推动整治形式主义官僚主义常态化。对发现以形式主义方式对待集中整治并造成不良影响的,要严肃追责问责。要进一步拓宽举报受理渠道,对各种问题线索尽快调查处理;对典型案例进行深入剖析,点名道姓通报曝光。

## 广州打造全球互联网仲裁首选地 深耕涉外仲裁 加快纠纷调解

本报广州7月18日电 (记者贺林平)近日,广州仲裁委员会收到东南亚某企业递交的一宗投资纠纷案件。通过其在亚太经合组织官网率先上线的“线上争议解决平台”,仲裁庭开展联合在线调解,一宗涉外商事纠纷很快调解结案。这是广州互联网仲裁平台“一站式”在线高效解决跨境商事纠纷的具体实践。2022年,广州仲裁委办理网络仲裁案件超8500件,标的额达15.9亿元,当事人来源有58个国籍,国际公信力持续提升。

近年来,广州致力打造全球互联网仲裁首选地,为进一步突破地域局限,广州仲裁委积极落实跨境远程庭审等国际化、数字化模式,并于2020年发布互联网仲裁推荐标准,即“广州标准”,从远程庭审软硬件、身份认证和电子送达等方面作出具体规定。2022年,广州仲裁委更针对性地解决互联网仲裁庭审难点,对远程庭审技术规范予以申明。

截至目前,“广州标准”已获得46家境外仲裁机构,以及国内超过150家仲裁机构认可和共同推广。在此基础上,广州仲裁委进一步探索仲裁智能化,不断适应互联网新技术、新业态。去年底,元宇宙仲裁院实现虚拟庭审展示电子证据;首个智能仲裁机器人“云小仲”集立案、咨询、宣传等服务于一体,多次开展“进社区”“进企业”普法宣传,目前已完成1.4万余次智能咨询,立案近300件。

广州仲裁委相关负责人表示,其联合金砖国家头部仲裁机构共同发布的仲裁合作南沙共识,至今已获得10多个国家和地区的签署互认。“我们办理的涉外案件,无一宗在境外被撤销或不予执行,仲裁文书获得越来越多境外法院认可执行。”广州仲裁委相关负责人说。