

黄埔区：智能综合调度平台实现高效服务精准治理

近年来，广东省广州市黄埔区深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实广州市《全面提升组织力构建“令行禁止、有呼必应”基层党建工作格局实施方案》各项要求，以提升党组织政治功能和组织力为重点，依托科技智能手段，汇聚国家、省市、区海量数据，打破基层治理孤岛壁垒，打造“一键听令、一键呼应、一键治理、一键共享”的智能综合服务调度平台，并开发“指尖黄埔”“掌上黄埔”小程序，实现令行禁止、有呼必应、一网统办、一网统管、一网共享，有力推动基层党组织全面进步、全面过硬。目前，黄埔区“令行禁止、有呼必应”综合服务调度平台2.0和两个小程序已经全部开始试运行；相关工作经验获第三届“广州党建十大品牌”网评投票第一名，入选“令行禁止、有呼必应—广州构建党建引领基层共建共治共享社会治理格局”年度十佳案例、“粤治—治理现代化”2019—2020年度优秀案例。



黄埔区利用区内翼景科技公司党员职工改装的专用无人机对园区进行广播宣传、红外线体温检验及视频监控，保障园区顺利复工复产。

100%，实现“一天接单两天办结”的高效率。

坚决打破壁垒提高效率 城市体征一键共享

黄埔区着力强化平台的共享功能，构建数据全面、互联互通的“一键通”共享体系，全力提升各级党组织和各部门在解难题促发展上的协同高效。

一键共享信息数据，真正实现共通共融。黄埔区通过科技融合，借助平台贯通全区22个部门，整合34个业务系统，对接省市60类资源，先导集成全区党建、企业、项目、营商、生态、城管、应急、交通、警务等十大领域，整合为一张网、一张图，成为一个实质性打通、多向即时联通的数据库，为推动发展、服务群众提供智力支持。

一键共享治理成果，构建治理优势联动桥梁。针对突发事件，黄埔区通过平台迅速整合分散的基层治理优势，快速构建模块化的新型治理方式。如在新冠肺炎疫情防控期间，黄埔区通过平台的5G视频实时联络系统，迅速搭建“区指挥中心+定点医院+隔离病区+17个街镇”的共享通道，迅速成立“抗疫先锋”临时党支部，及时调度296个“党员先锋岗”、391支“党员突击队”，10个临时党支部，推动基层党组织夺取疫情防控和复工复产“双胜利”，实现堡垒建在线上、党旗飘在云端，连点成线、集线成面，极大提升了疫情防控力量。

一键共享城市体征，构建引导城市精准治理的晴雨表。黄埔区基于十九大“五位一体”的总体要求，结合黄埔区特色构建5个层级3264个城市体征，通过计算模型既实时反映城市党建、经济、治安、民生、交通、舆情等各个领域的宏观态势，又可以深入到具体环节进行深度体检，为城市下一步的发展规划、精准治理提供科学指引。

坚决做到“两个维护” 各类党组织一键听令

黄埔区着力增强平台的“令行禁止”成效，构建听党指挥、令行禁止的“一键通”增效体系，推动基层党组织和党员干部树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”。

一键传导习近平总书记号令和中央、省市政令，做到令必行、禁必止。黄埔区通过平台第一时间将习近平总书记重要论述和上级的重大决策部署、重要会议精神，一键传达至每一位党员干部，进一步提升党员干部政治理论水平，推动党员干部自觉践行“两个维护”，将各项部署精神、政治理论转化为抓基层治理的行动指南，深入推进黄埔区基层治理创新。自2019年3月以来，黄埔区已经传达贯彻380余项。

一键高擎党建引领旗帜，坚决听党话、跟党走。黄埔区党员通过“掌上黄埔”小程序，实时记录服务群众全过程、参加组织生活全流程，提交思想汇报、交流工作动态，亮身份、亮责任，让党旗从线下到线上都高高飘扬，党徽从线下到线上都熠熠生辉，实现自下而上听党话、跟党走，形成主动践行“两个维护”的良好氛围。

一键强化政治功能，大力提升组织力。黄埔区各级党组织通过平台在线管理党组织、党员，在线召开三会一课，实时掌握党员参会情况，自动形成会议记录，既规范了组织生活流程，又丰富了组织生活的形式和内容，提高了会议效率、提升了组织力，还将不能参加线下会议的党员凝聚起来，推动党员干部努力践行“两个维护”。

坚决做到为民解难 党员干部群众一键呼应

黄埔区着力细化平台的呼应功能，有效减少群众需求与

党员干部服务群众之间的信息不对称，构建密切联系、统一调度的“一键通”快速呼应体系，群众实现随时手机“微呼叫”。

一键密切联系群众，开展家门口服务。黄埔区更加充分发挥密切联系群众优势，在统筹全区76个机关企事业单位党组织及8000余名在职党员与17个镇街及全部村（社区）开展“点对点”共建的基础上，深入开展“党员挂点服务群众”上平台；每名党员至少挂点联系2户群众，并通过平台解决联系户的各项困难，实现党员干在实处、群众乐在心窝；党员不能解决的问题，要及时上报党组织，由党组织通过平台协调各职能部门解决。黄埔区党员更主动承担起急难险重任务、党组织更主动化解重大疑难问题，促进了党员群众心连心，真正实现“党有呼唤、全民响应”。目前全区已经有2万多名党员联系超15万名群众。

一键调度党建资源，全力攻克急难险重问题。黄埔区将全区2600多个党组织、170多个党群服务中心、41200多名党员等党建资源深度融入平台，所有场景均全链条打通党组织、党员实时数据，汇聚成党委决策和指挥调度使用的生力军。黄埔区依托“令行禁止、有呼必应”2.0版指挥中枢，实现了第一时间指挥调度特殊事件及重点事项周围党组织资源和党员力量，并实时掌握各党组织和党员在解决事件过程中干了什么、怎么干的、干好没有，把党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用贯通服务群众全流程。

一键处置突发事件，智能推送解难题方案。黄埔区利用融合大数据、云计算、人工智能等新技术，建成各种物联感知、视频图像分析和5G高速基础网络以及相应的能力支撑平台，工作上变人力投入为主动智能感知、主动发现，并根据不

同事件自动推送管理资源、智能比选处置方案，高效处置群众面临的难题。

坚决推进基层治理现代化 痛点堵点难点一键治理

黄埔区着力提升平台的社会治理功效，以广泛运用数字技术为基础，构建前端调研、四级贯通的“一键通”治理体系，推动治理主体之间的有效协调，实现精准、高效的社会治理。

一键开展前端调研，推进基层减负增效。黄埔区依托平台的数据融合功能，接入全区视频信号17000多路、物联网设备1000多路，全面打通与企业群众的一线联系。各级党组织书记可以充分利用碎片化时间开展调研，一键连线所在党组织党员，一键连线企业党组织负责人，实时发起“一键会商”，实现掌上前端决策、前端指挥，进一步减轻基层负担，节省调研时间，提升调研的力和效率。

一键贯通四级体系，凝聚基层治理合力。以区“令行禁止、有呼必应”综合服务调度平台为依托，黄埔区各街镇全部建立正科级综合服务调度中心，并将平台建设延伸进各个

社区，统筹建设村（社区）“令行禁止、有呼必应”综合调度平台，实现“一村（社区）一平台”；推进公共服务事项的一站式受理、全人群覆盖、全口径集成、全区域通办，实现“一网通办”“一网统管”“一网共享”；将全区1792个网格纳入指挥平台，推动党员干部进社区、入网格，形成“区—街镇—村（社区）—网格”四级双向、协同高效治理体系；鼓励各镇街探索“一镇街一品牌”，如萝岗街结合综合服务调度平台开发了智慧水务、智慧查违、智慧网格等子系统，采用无人机巡查、智能视频监控等新举措，极大充实了基层治理力量。

一键督促解决治理难题，提升基层治理效能。黄埔区充分发挥党组织的战斗堡垒作用，更加广泛弘扬奋斗精神，各镇街开展“双报到”、驻点直接联系群众等专项工作，累计入户走访19.6万户；收集各类基层治理、民生服务问题，对多渠道收集到的痛点、堵点、难点，各职能部门没有在限定时间内办结，或者办理有难度的，由平台一键推送到相关党组织督促办理。截至目前，平台已处理各类诉求超42.3万件，解决率99.8%；统一承办市区两级“穗好办”工单198件，办结率



黄埔区“有呼必应”综合指挥平台（界面）。