

“智慧社区”提升城市基层治理精细化水平

近年来,广西壮族自治区梧州市在提升城市基层治理体系和治理能力水平方面持续发力,充分运用“党建+互联网”思维,探索推进“智慧社区”建设,以网格化管理为载体,以信息技术为支撑,通过搭建智能信息处理平台,构建智慧便民服务平台,完善智慧高效应急处理平台,达到资源整合、创新开展工作、高效便捷服务的目的,有效解决联系服务群众“最后一公里”问题,不断提升城市基层服务和治理精细化水平。

系统扎实推进 织密城市智治网络

“一盘棋”推进。梧州市成立由市发改委、市民政局、市财政局、市信息中心等组成的专责领导小组,负责统筹协调智慧社区建设各项工作;聚焦落实市委关于深化“双报到”工作创建“美好社区”的有关要求,把“智慧社区”作为“美好社区”创建载体之一,出台《梧州市推进智慧社区建设实施方案》,对“智慧社区”应用平台、应用系统、管理体系等要素进行明确,为推进“智慧社区”平台建设列出时间表、绘出路线图。

两大平台覆盖。以完善智慧社区管理体系、服务体系为目标,投入建设资金2000多万元,通过开设社区微信公众号,配备网络服务终端、政务服务自助一体机、便民服务缴费终端机等,建立起智慧社区系统管理平台和服务平台,着力为居民群众提供网上党建、政务和便民服务,实现了57个社区信息智能服务的全覆盖。目前,全市建立网络服务终端57个,开通社区微信公众号57个,投放政务服务一体机57台,目前有超过20万名市民成为平台“入驻用户”,平台访问量超200万人次,为群众完成对接、服务各类项目近20万件。

四级体系贯通。注重整合全市数字城管信息平台、政务服务网、公安部门的“天网”及小区监控等网络资源,充分利用网络资源的共享优势,按照“资源整合、共享共建”的原则,构建贯穿“城区一街道一社区一单元网格”四级,全覆盖、综合性、集成式、共享性的信息系统和工作平台,为实现高效、便捷的社会服务提供信息支撑。目前,全市实现“智慧社区”平台、“雪亮”工程和数字城管平台“并网”,共享天网和市政监管。

聚焦群众需求 提供快捷便民服务

党建网络服务功能集合。围绕党员“组织生活在网上、党员教育在网上、学习交流在网上、业务办理在网上”的需求,梧州市充分利用智慧社区终端、微信等创新载体,大力推行市、区、街道、社区的“四级联动”党建模式,整合多方资源,充实和延伸拓展城区党建服务功能。建立社区“网上党支部”,全市13万多名党员可用手机享受在线学习、在线会议、缴纳党费、需求认领等党建服务;上级党组织随时可对所辖党组织党建活动开展情况进行跟踪督促指导。

“智慧社区”平台建设进一步解决了流动党员管理难、组织生活参与难、党内教育覆盖难、党费收缴难等问题,激发了社区党组织的活力,增强社区党组织的凝聚力和战斗力。“智慧社区”平台投入使用后,全市2400多个基层党组织、3万多名党员的基本信息已全部录入,动态上传各类党建图文信息6万多条,各支部“三会一课”、主题党日等制度落实力度得到明显提升;党建督导、党费收缴、关系接转、数据统计等党务工作效率均得到大幅提升,节约了大量的人力物力和宝贵时间,基层党务工作者平均减负一半以上。城市社区3000多个党组织利用平台实现群众需求、支部动态微信一站获取,群众办事一站解决,提高了党员参与的积极性,推动了党支部建设和党员教育的科学化、规范化、智能化。同时,利用智慧社区信息管理平台,开通第一书记农产品直销渠道,市民通过线上微信“梧州美好社区”公众号平台购买,既让市民群众买到放心的绿色食品,又能为优质农产品拓展销路,有利于推动乡村振兴,带动农村产业发展。

政务网络服务功能整合。推动市、城区131个职能部门与智慧社区平台联网,为居民群众提供网上信息查询、办事指南、网络问政、政务办理等服务,居民足不出户,便可在网上办理居住证、低保申请、就业失业证明、婚育证明等40多项政务服务。在政务系统管理平台中下设指挥中心、基础数据、党群组织、服务办事、视频监控、民情日记、地理信息、系统管理等8个功能模块,共设置了社区、机关等131个职能部门220项具体工作,排查录入各类基础数



梧州市社区工作人员向居民讲解智慧党建平台功能。

据信息32万多条,各类工作动态近65000条,初步实现各项基础数据随时查阅、工作动态随时掌握、社区问题随时调处,工作轨迹随时记录。全市广大党员群众通过“智慧社区”服务平台“一站式”受理,足不出户就可了解就业、养老、文化等服务信息和办事流程。例如,居民如需办理居住证明、计划生育证明、就业失业证明或流动人口婚育证明等事项,可直接通过关注社区的微信公众号,浏览详细的办事流程、注意事项、所要携带的证件等重要信息,并在网上进行预约申请,或直接与后台工作人员进行互动,然后按约定时间到达服务窗口,提供个人身份证件即可快速办理。

便民网络服务功能聚合。以群众生产生活需求为导向,充分发挥智慧社区平台作用,对群众需求线上受理、线下确认,主动对接有关部门、企业,将医疗、教育、投递、公交等智慧公共服务接入社区平台,把通讯、电力、燃气等企业服务端口延伸到平台,为群众提供看病预约、社区办证预约、生活缴费、物资需求等“一键式”服务。在党群服务中心、社区等场所设置“智慧社区”服务终端一体机,351项审批服务可实现“一站式”办理,梧州市党群服务中心、7个县(市、区)党群服务中心和57个社区党群服务中心可现场打印居住证、婚育证明等相关证明材料。例如,在智慧社区“云家庭”服务中心业务中,社区老人们可以享受老人手机、蓝牙手环、智能手环等产品提供的位置监护、紧急救护服务;老人们除了可以通过电话联系服务中心呼叫服务外,还可以通过“云家庭”微信平台、手机APP等方式订购家政

服务、医疗保健、外卖送餐等服务,并可通过智能传感设备了解身体状况。据统计,去年以来利用智慧社区平台实现各类服务12820人次,收到群众好评2650多条。

四项机制联动 推动平台高效运转

建立信息收集机制。梧州市定期将党建工作联席会、邻里议事会,以及社区工作人员和网格员通过走访等渠道掌握的党建情况、社情民意、矛盾纠纷、安全隐患等信息及时录入平台;社区每年结合网格化管理工作对平台内的组织、机构、人、事、物等基础信息进行集中核实,确保信息真实、准确、完整;实行信息动态更新,社区党组织动态跟踪辖区组织、机构、人、事、物等变化情况,及时在平台管理系统进行数据更新。

建立问题快速处置机制。依托网格化管理工作,将社区按照属地管理、就近原则划分为单元网格,每个网格对应一名社区网格员,以地图形式对辖区内小区、楼栋、人口、单位、商铺等进行数字化管理,在“智慧社区”平台建立社区网格基础信息库及网格服务管理信息模块;通过平台可对辖区各类情况开展电子查找、智能统计、实时更新、实时共享等,实现对辖区情况的智能高效收集管理;同时,社区网格员利用手机版信息平台,第一时间将收集的社区矛盾纠纷、安全隐患、环境卫生等信息上传报送到社区信息平台指挥中心,指挥中心再对收集到的各类情况和问题及时分类分流到各职能部门,推动问题快速办理解决。截至目前,社区借助信息平台及时

处理群众身边的消防隐患、矛盾纠纷等事件达1100多起,极大提高了社区应急及处置能力,提高为民服务效率。

建立问题办理反馈机制。按照“半天响应”原则,对于网格员、群众通过“智慧社区”平台反映的乱停乱放、乱搭乱建、安全隐患等问题,由社区党组织半天内如实记录到平台,社区信息

平台反馈智慧城市信息系统,通过系统派单,由街长统一指挥调度综治巡逻队伍、社区志愿者、社区工作者、网格员等力量立即响应、半天落实有结果,做到第一时间亮承诺、抓落实、必反馈。社区不能办的则依托全市“137工作法”(对反映的问题,根据权责,街道一天办结、城区三天办结、市级七天办结)进行处置,居民群众通过微信公众号反映的问题,由社区党组织1个工作日内如实记录到平台;对于能够解决的问题,5个工作日内进行解决并回复;对于需要辖区内相关单位协同处理的问题,通过党建联席会、民情分析会等协调解决;对于需要上级部门解决的问题,及时上报,主动沟通协调;对于暂时无法解决的问题,作为社情民意或风险点记录,上报街道党工委备案管理,条件成熟时再研究解决。

完善运行保障机制。加大财政支持力度,协调市、城区财政部门加大对“智慧社区”阵地建设、平台研发、运行经费等支持力度,及时足额拨付建设、维护所需经费;加强对“智慧社区”人才的培养,结合“智慧社区”的系统特征,优化结构,提高技能,加强考核、评价、反馈,确保数据及时更新、运转常态高效,推动智慧党建工作稳步前进;加强对“智慧社区”技术保障,严格按照系统使用人员工作职责分配功能和数据权限,定期审计用户操作记录,严防未经授权的数据查看和导出;各城区、各街道党工委书记签订系统安全责任书,社区党组织书记签订社区数据安全责任书,社区工作人员签订数据保密责任书,全面压实信息安全管理责任。