

数智赋能 转型忻州

让一线治理“耳聪目明”

——我市大力推进基层治理数字化转型

数智赋能基层治理,顺应时代发展大势,是推进治理现代化的重要举措。近年来,我市立足城乡发展实际,因地制宜推动数字技术与城乡治理深度融合,以“数字绣花针”串联基层治理千条线,着力织就一张精准感知、快速响应、温情普惠的智慧治理网络。

穿行忻州街巷村落,基层治理数字化正落地生根——二维码对接民生供需,大小诉求及时响应;数字平台实时更新居民信息,推动服务精准直达;智能监控设备科学布设,实现隐患提前防范……这些扎实的举措让城乡治理更精细,群众更有幸福感、安全感。



工作人员介绍定襄县南作村数字乡村治理平台管理情况
本报记者 张存良摄



忻府区南关村智慧网格管理平台
刘泓利摄



忻府区团结西街社区推出“忻州古城志愿服务码”
忻府区团结西街社区供图



保德县惠民社区
本报记者 冯晓磊摄



宁武县幸福社区数字化管理平台
市委社会工作部供图

◆ 以“智”提效,让治理更精细

基层治理数字化转型,最直观的变化是打破时空限制,补齐人力短板,让治理从被动处置变为主动预判。

在忻府区团结西街社区,一个二维码改变了3583户常住居民的生活。

社区公告栏上,一张二维码图片已张贴多时。清晨出门遛弯的张阿姨拿出手机扫码,“有事找支部·便民码上通”平台随即弹出,她点开需求选项,按照指引简单操作,不到3分钟便提交信息。“小区出入口、物业办公室都贴着这个二维码。我们线上‘点单’、党支部‘接单’处置,问题解决得又快又好。”张阿姨说。

“居民如果遇到生活难题等,扫码就能对接相关小区的党支部书记,实现‘一键找支部·诉求即时达’。”社区党委书记连慧表示,该社区创新打造“有事找支部·便民码上通”服务平台,并升级创建“团结西街社区便民码上通”动态二维码,将分散的服务信息进行系统化集成。如今,平台服务内容不断拓展,不仅汇集8大类高频民生业务事项,还整合收废品、开锁等便民生活服务,实现各类服务“一码汇聚”。

信息分散收集难、问题处置效率低、经营动态难以及时掌握……这些曾困扰原平市北城街道城西社区的治理难题,如今早已成为过去式。

“我们搭建了‘网格长—网格员—微网格联络员’三级数字化治理架构。网格员通过平安山西APP,每日开展常态化巡查,

实现问题发现、上报、处置、销号全流程线上流转。”社区有关负责人介绍说,“我们还建立了网格数字化台账,对辖区特殊群体以及商户企业、出租房屋等关键信息实行‘一户一档、动态更新’。”今年以来,网格队伍累计排查上报各类治理问题1100余件,问题处置办结率达100%。

技术提效还体现在巡查处置环节。在五寨县南城社区,网格员张女士掏出手机,现场演示数字化巡查处置模式。她随手拍下一处楼道堆物,将照片上传至平台上报。“以往半天才能办结的事项,现在十几分钟就能搞定。”

为打破传统治理瓶颈,五寨县以南城社区、南苑社区、东城社区为试点,构建起党组织牵头、党员冲锋、网格员实干、居民广泛参与的多元治理体系。社区治理专班通过县域大数据平台整合人口信息等数据,打破信息壁垒、动态更新数据,真正实现“小事不出网格、大事快速联动”。

不只城市社区,许多乡村同样借助数字平台释放治理效能。忻府区南关村较早探索数字乡村建设,联手中国移动建设全省首个智能AI数字乡村,搭建起“数据共享、功能集成、扁平一体、运行高效、执行有力”的智慧平台。平台运用大数据开展智能分析比对、事项分流处置,网格化服务治理效能得到极大提升。村干部借助云平台进行信息线上归集、动态梳理,从前费时费力才能办结的事项,如今实现了“一网全办”。

◆ 以“智”减负,让办事更高效

“人少事多、力量分散、响应不快”,曾是基层治理的共性难题。我市不少山区地处偏远、分布零散,传统治理高度依赖工作人员徒步巡查,人力成本高、巡查存在盲区、隐患排查滞后。数字化建设,重在实现人巡、技巡双向互补,推动治理关口前移,切实为基层松绑减负。

在定襄县南作村党群服务中心,弧形智慧大屏实时呈现监控画面,村庄道路、田间地块一览无余。到村工作大学生卜江涛拖动界面,只见系统精准框定田间冒烟区域,画面右侧同步弹出热成像窗口,他可据此发现温度异常点位。这一幕,正是该村数智赋能基层治理的生动缩影。

南作村凭借“互联网+”技术,搭建数字乡村治理平台,构建了“七大板块”智慧体系。其中,“平安建设上云端”板块依托52个高清监控及铁塔“高点监控”系统,实时监测秸秆焚烧等隐患,大幅缩短应急响应处置时间。

“人总有休息的时候,监控却全天在岗。”卜江涛表示,“有了智能设备兜底,我们不用再把大量精力耗费在重复性巡逻上,能够精准盯住各类隐患,处置效率提高了不少。”

在情况较为复杂的易地搬迁安置社区,基层治理往往涉及各类碎片化事务,尤其面临村与村融合、城与乡融合等问题。

五台扶贫新区社区是典型的多村混居、人口集中、治理任务重的易地搬迁社区。曾经,社区存在人手紧张、沟通链条长、信息不对称等问题,群众诉求常常得不到及时响应。依托一体化数字化治理平台,社区实行工单认领自动分配机制,接入便民诉求服务办理专线,构建起全流程工作体系,推动治理模式从“人找人”向“系统匹配找人”转变,大幅减少纸质报表、人工台账压力,让基层工作者回归服务主业。

同样,繁峙县聚宝新区社区聚焦人口多、诉求杂等突出问题,搭建数字化管理平台,建立完善居民数字化信息台账,实现辖区人口信息动态更新、精准管控。

宁武县凤凰镇幸福社区大力升级数字化综合管理平台,构建以“人、房、事、物、情、组织”六大要素为核心的智慧治理体系。平台依托“一屏两端”实现三方数据即时同步,驱动“采集、研判、处置、反馈”四步闭环流程高效运转。

“早先入户走访全靠纸笔登记、手工整理,信息更新慢、容易出错。现在平台可以一键调取人口底数、住房分布等信息,做到‘以房找人、以人找房’。自平台运行以来,事件平均响应时长压缩至2小时以内,治理省心高效多了。”该社区负责人说。

提效与减负的最终落脚点是“人”,不能“见数不见人”。真正的“数智惠民”,重点在“智”,更在于“惠”。

河曲县唐家会村便民服务中心依托数字平台承接了41项全科帮办业务,面对不会操作手机的老年人、残疾人等,可提供“一对一”全程帮办代办服务。“数字平台上,医保社保业务、补贴申领、开证明都能办。我们不太会操作,村干部、网格员也会帮忙代办,特别省心。”村民李大爷感慨道。

忻府区南关村整合智能感知终端与“南关微治理”小程序,构建“云端议事厅+网格服务站”双平台,实现42个一键求助终端即时响应。同时,推行“红色代办”机制,村民线上发起申请,“红色管家”上门承接业务。村级云广播还会常态化推送政策通知,照顾外出务工、不常浏览线上信息的村民。

多个易地搬迁社区结合辖区老年人口多、特殊群体集中的特点,推出个性化、适配化的数字服务。

保德县惠民社区依托“智慧安置区”便民服务平台,针对辖区特殊群体智能设备操作能力弱、办事不便等痛点,建立“线上预约+线下代办”双向服务机制。居民可通过平台线上提交办事申请,也能通过电话预约代办服务。社区工作人员、网格员、志愿者组建专属代办服务队,上门提供社保认证等暖心代办服务。

河曲县西口镇幸福社区为幸福南区、北区独居老人免费安装了居家智能一键呼叫装置。设备操作简单,老人在遇到意外摔倒等情况时,一键即可推送至网格员手机终端,系统自动定位住址、实时弹窗预警,工作人员会快速响应、及时处置。

繁峙县聚宝新区社区布设智能监控与人脸识别系统,重点针对辖区独居老人、高龄老人等特殊群体,通过动态轨迹智能监测灵活掌握其出入小区等活动状态,有效防范老人走失风险。

宁武县凤凰镇幸福社区数字化管理平台运用大数据算法,对独居老人、残疾人、监测户等特殊群体进行“红黄绿”三色标注,建立“一人一档”动态关怀台账。针对高龄独居老人和重度残疾人,社区免费安装智能感应设备,若其长时间无活动轨迹,平台即自动触发预警。今年以来,智能预警成功发现并及时处置独居老人突发疾病、意外跌倒险情2起,真正筑起“无感守护、有感服务”的安全防线。

◆ 以「智」惠民,让服务更有温度



数字化建设助力河曲县唐家会村治理提质增效
本报记者 冯晓磊摄