**上海浦东新区塘桥街道：数字社工“入职”，派单处置更高效**

（上海市浦东新区塘桥街道）

近年来，上海浦东新区塘桥街道深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神和基层减负工作要求，锚定“实战管用、基层爱用、群众受用”建设目标，在全区率先开发打造“数字社工”城运助手，有力助推基层服务提质增效，实现社会治理能力提档升级。

# 一、健全工作架构，促进力量整合“握指成拳”

**坚持顶层引领，全局谋划。**构建“党工委书记亲自抓、分管领导专项抓、专班运作具体抓”工作架构，抽调城运业务骨干、信息化工作人员组建专班，开展工作梳理、专项调研、可行分析、方案优化等，召开项目阶段性成果会、研讨会、协调会等27场，明确“数字社工”城运助手应用场景、解决推进难点，确保开发流程高效可控、功能平台切实可用。

**链接外部资源，专业驱动。**依托市级“美好社区 先锋行动”平台，链接上海大学社会学院赋能团队，为“数字社工”城运助手建设提供智力支撑和专业指导。深化政企合作模式，联合科大讯飞等业内头部企业展开合作，打造产学研一体化研究阵地。开展了6轮数据标注、算法训练和测试工作，历时4个月完成时间分类引擎和判重引擎开发，并进一步用新场景、新数据反哺引擎开展优化训练，推动系统迭代升级。

**推进上下联动，同题共答。**区城运中心、区大数据中心等主动对接街道，打通机制和数据壁垒，提供全区城运历史数据和专业技术指导。实现11个街道、近2万条优秀工单数据清单共享，为城运助手精准学习、智慧运行提供更为广泛的基础数据。横向对接街道职能部门和居民区，精准聚焦基层一线事务杂、任务重、人力缺等现实困境，采用实地走访、点对点调研等方式，全面收集高频工单场景、常见纠纷问题等，制定形成街道标准事项处置流程，持续丰富场景储备。

# 二、开发五大功能，助力处置模式“焕新升级”

**高效派单，让群众诉求“不等待”。**开发自动派单功能，依托事件分类引擎，对匹配度高的工单，由系统自动判断并智能分派，对未达到自动派单标准、需人工介入的工单，提示派单建议、类案推荐、内容分析、派单问答等辅助信息，供派单人员综合研判后派发，变“人工筛”“电脑录”为“自动派”，有效提升派单效率和精准度。目前，通过智能分类引擎，数字社工城运助手的事件分类准确率达92%以上、工单自动派发率达70%以上。

**快速响应，提升事件处置“精准度”。**打造处置助手、催办助手和质检助手三大功能，解决缺乏处置建议、办事超时多等问题。处置助手可提供辅助处置建议。平台显示处置推荐、处置问答和历史推荐3类信息，自动将待接工单与街道历史数据进行匹配，智能提示处置流程、法律法规、相关类案、历史处置信息，基层社工通过助手可一键获取合理可靠的流程指导和处置方案。目前，平台的类案推荐准确率可达95%，有效提升事件处置的准确性和专业性。此外，催办助手和质检助手可提供工单超时催办、工单回复质检功能，帮助基层社工及时处置工单、规范回复内容，居民满意度进一步提升。

**科学研判，防范隐患事件“于未然”。**打造研判助手应用，以工单数据、部门处置过程的数据为依据，通过“热点分析预警+地理信息匹配”等技术方式，提供热点分析、群发事件分析服务，解决事件统计类型固化、无法深入挖掘、缺乏全量事件关联推理能力的问题。通过梳理事件指标，重点分析集中投诉、群发热点、区域热点等数据，自动生成日报、周判、月研等分析报告，为突发问题的研判和同类型问题的处置提供依据。目前，分析报告10秒即可生成，有力推动隐患从“被动治”向“主动防”转变。

# 三、做实强基固本，推动基层治理“常态长效”

**数智解困，蓄足“新动能”。**聚焦基层派单精准性不足、责任推诿的困境难题，创新引入数据分析引擎和智能分类算法，梳理街道近4年历史工单，形成105个事项分类，充分利用数字技术数据精密、高效的算法特点，以技术可行、矛盾可解、服务可达、有据可依为目标，实现工单一键定位、精准派发。聚焦社区数字化治理的核心“人”这一要素，针对社区治理中的“人、房、事”关联难题，自动关联相关数据，生成包含政策依据、处置流程等在内的“数字锦囊”，推动治理方式从“经验驱动”向“数据驱动”转变，实现基层工作人员“专业办事有指南、复杂解题有路径”的智能化升级。

**聚焦减负，释放“活力源”。**针对热线工单高频重复、派单任务量重等“指尖上的负担”，自动抓取关键词、定位问题坐标、关联历史处置方案，推行智能帮办，大幅减少一线重复性工作。借助数字社工数据归集和端口汇聚功能，形成基础数据互通共享、一网集成、一网填报的一体化平台，有力破解基层治理事务杂、任务重、报表多等痛点，有效释放基层人力资源，真正让基层干部从“数据搬运工” 转变为“民生服务员”。

**条块协同，共绘“同心圆”。**直面基层治理多头管理、权小责大、调度困难等“条块分割”现实困境，依托数字化手段实现“工单—权责”精准匹配，逐项厘清各部门、各网格处置主体的职责边界，形成纵向贯通、横向联动的 “责任清单”，杜绝职责重叠空白。通过跨部门数据互通、流程互嵌，推动市容、城建、安监等条线职能从“分散履职”向“组团作战” 升级，实现“一个平台统管、一条流程到底” 的紧密型协同架构。

# 四、附件

**赋能者说**

将“存量数据”转化为治理助手

庞保庆

近年来，如何发挥数字技术优势、发掘“存量数据”潜能，让数据多跑腿、让居民多受益，成为超大城市基层政府治理转型的重要方向。上海浦东新区塘桥街道打造了“数字社工”城运助手赋能基层治理，为基层治理的数字化转型、智慧化建设奠定了坚实基础。

**党建引领：开启技术赋能新路径**

业务流程重构。技术赋能基层治理不单是技术运用的问题，更是技术与组织双向互动、工作业务流程重构的问题。赋能团队建议街道要以“美好社区 先锋行动”为契机，发挥党建引领的优势，以小切口的具体业务事项重新整合业务流程。通过充分的交流沟通，街道和赋能团队决定从挖掘现有的12345工单数据入手，系统梳理工单的处理流程，开发“数字社工”城运助手。

开发模式创新。现有的个别智慧系统被基层社工吐槽是华而不实的面子工程，究其原因是开发时坚持了技术至上原则，忽视了基层具体治理需求。赋能团队介绍了长三角其他城市技术赋能系统开发的优秀案例和典型经验，最终街道决定采用研发人员与业务工作人员共同办公的沉浸式开发模式，让研发人员熟悉业务、让业务人员了解技术，通过双向互动实现街道业务流程与模型研发流程的深度融合。

有效整合资源。技术赋能的关键在于能否有效整合各类资源，塘桥街道发挥党建引领优势，高效解决资源整合难题。首先是整合各类数据资源。塘桥街道以自身1.8万条12345热线的历史工单为基础，收集整合了全区近2万条优秀工单。其次整合智力资源。借助“美好社区 先锋行动”项目，依靠党建引领有效链接企业、高校赋能团队资源，为“数字社工”城运助手开发提供外脑智力支持。

技术驱动：激活基层治理新引擎

变“存量数据”为“增量智慧”。技术赋能基层治理的核心在于挖掘数据潜能，让数据多跑腿，减少重复工作量，让居民多受益。“数字社工”城运助手从12345工单的分派、处置、分析等诸多环节都进行了赋能，在工单分派环节通过人机协同派单有效提升派单效率和精准度；在工单处置环节通过标准化处理流程、智能催办等方式提高处置效率；在分析环节则通过分析历史工单数据提前预警各类突发情况。

变“处置各异”为“规范流程”。赋能团队通过调研发现，居民对12345热线工单处理结果不满意，主要是因为感觉同一类型问题处理流程不统一、处理方式不一致。因此赋能团队和街道通过分析历史优秀工单梳理出规范化的处理流程，并将其作为“数字社工”城运助手的标准答案，避免由于工作经验不足而无法有效处置工单的现象，确保工单处置水平进一步提升。

变“事后处理”为“事前研判”。数据赋能的优势不仅在于让“数据”多说话，更在于通过挖掘数据规律提前研判风险，防患于未然。赋能团队介绍了南通市市域社会治理现代化指挥中心开展事前研判的具体做法。街道随后与“数字社工”城运助手的开发企业沟通，要求增加相关功能，通过自动生成工作日报、每周研判报告、月度研判报告等分析报告，完善了事前研判功能，推动隐患处置从“被动治”向“主动防”转变。

变“责任推诿”为“协同发力”。基层治理中存在的多头管理、权小责大、责任不明等问题使得基层治理难以形成合力，赋能团队认为解决的办法在于明确责任和处理时间，实现闭环管理。为此街道在“数字社工”城运助手中通过开发首单负责制、智能催办等功能落实12345工单的闭环工作流程，有效集聚治理合力，促进部门间的协同发力。

（作者系上海大学社会学院副教授）

**书记心得**

社区治理方式的“云”上变革

戴承玮

去年，在街道推出的“数字社工”城运助手应用场景下，塘东居民区实现了先行联系率100%、诉求解决率100%、市民满意率97.35%、及时处置率95.38%的好成绩，为居民区带来了实实在在的便利。“数字社工”城运助手是如何改变社区治理方式的呢？从下面三个案例或可窥见一二。

**新手小白不再慌，工单处置更标准**

条线社工往往由于经验不足，对政策法规、处置流程不熟悉，面对居民诉求时容易紧张焦虑，无从下手，影响12345工单办理质量。

去年3月份，收到了小区居民反映，有住户违规占用天井公共区域搭建厨房，导致油烟排至其居室，严重影响其日常生活。于是，我尝试向“数字社工”城运助手寻求帮助。一问一答间，仅用几分钟，“数字社工”城运助手提供了《中华人民共和国消防法》及《物业管理条例》等法规条例以及标准处理流程（SOP）。

随后，我按照“数字社工”城运助手的指引，30分钟内联系了物业、城管现场勘查，确认违建事实。次日，启动联勤联动机制，协同城管、房办、物业等多部门，联合整治安全隐患，对违章问题向涉事业主下达整改通知书。通过“普法教育+柔性劝导”双管齐下，3日内完成违建拆除及厨房恢复，同步协调物业后期巡查走访，从受理到彻底解决仅用10天。

**数据驱动早预判，基层治理更精准**

有一段时间，不少小区居民集中投诉小区停车难、收费标准不统一。这一情况被“数字社工”城运助手抓取捕捉到了，经过分析“数字社工”城运助手推送的历史同类型工单参考、解决类案方式方法，其中特别提到，建议居民区通过召开业主大会的方式修订小区“业主大会议事规则”“业主公约”“专项维修资金管理规约”等“三规”，从源头上降低工单投诉量。

在了解相关政策后，我便召集了小区业委会、物业、房办协商，对小区“三规”进行适当修订，提前化解了居民今后的一些疑难问题。“数字社工”城运助手以工单数据和处置过程数据为基础，分析居民需求趋势，预判潜在问题，使我们的工作实现了从“被动应对”到“主动预防”的转变。

**拓宽思路寻路径，为民服务更有力**

近期，“数字社工”城运助手收到了市民反映小区内楼栋铁门开关速度太快的投诉工单，这让我一下子摸不着头脑，好好的门怎么会坏了呢？

查询该投诉人近六个月的投诉工单后，我了解到他是高龄老人，需借助轮椅进出，现有的楼栋铁门速度对他而言确实过快。于是，我联系了物业，告知相关情况后，物业对该处闭门器进行了调整，彻底解决了居民的烦心事。

我觉得与“数字社工”城运助手的每一次互动，对它也是一次“投喂”。通过“投喂”相关政策法规，录入优秀案例、经验做法、基本情况，系统智能处置的水平和能力得到明显提升。

（作者系上海浦东塘桥街道塘东居民区党总支书记）