**“数字赋能两化融合”破解社区治理难题**

**——安徽省合肥市蜀山区笔架山街道以数字赋能基层治理**

**【背景介绍】**

安徽省合肥市蜀山区笔架山街道地处省会城市中心城区，辖区总面积8平方千米，下辖5个城市社区，居民4.79万余户15余万人；区域内各类机关、企事业法人单位5500余个。

随着城市化进程不断加快，城区人口急剧增加、各类诉求大量涌现，对基层社会治理提出了新挑战。一是基层治理任务繁重。随着人口、企业的不断增加，社区服务个性化与精细化不够、服务资源和服务抓手短缺等问题日益凸显。二是社会诉求复杂多样。外来人口大量迁入，居民人员构成复杂，群众服务需求呈多样化增长态势，各种利益关系日趋复杂。三是区域资源条块分割。辖区众多单位由于管理体制和隶属关系，街道、社区统筹协调难度较大，在整合资源精准服务过程中，面临“小马拉大车”的困境。四是数据壁垒未能打通。街道、社区对社会治理信息化、智能化的需求日益增加，但缺少统一的信息平台作为支撑，同时上级政府部门间信息不互通，基础数据库难以共享，数据碎片化、共享应用水平低等问题，影响科技赋能治理的实效。

为有效破解基层治理中的难题，笔架山街道抢抓合肥市民政局智慧社区试点契机，依托蜀山区政法委综合治理信息平台，围绕数据融合、模块组合、共享应用、便民利民，达成“不搞重复建设，不增加基层负担”的共识，在全市率先推进网格化和信息化融合，完善网格化管理体制、信息化保障机制，着力提升社会治理效能。

**【基本做法】**

**一、数据融合应用，为居民幸福生活加码**

数字赋能基层治理，是促进基层治理精准化、精细化和便民服务智慧化，切实提高基层治理能力的有力措施。

安装自助终端，构建便民快捷政务网。为最大程度方便居民办理各项行政服务事项，街道在前期走访基础上，结合居民需求研发“社区微门户”，将基层党建工作、行政审批、民生服务等进行资源整合与线上移植，通过“居民点单、社区接单”化解居民生活当中的操心事、烦心事、揪心事，打通群众办事“最后一百米”。同时，在住宅小区内设置安装集人脸识别摄像头、打印机设备于一体的自助机，居民群众可通过一体机自助办理临时身份证、查询办理社保、打印办事指南、办理生活缴费、参加社区活动报名等，全方位满足居民需求，实现政务服务事项网上办、就近办。

配置智能设备，构建安全防卫保护网。依托合肥市民政局智慧社区试点，在社区重点公共区域配置社区展示大屏，进行实时监控。在小区所有重点区域设置全局摄像机、视频监控、人行门禁、智能车辆闸机等设施设备。在小区出人口安装人脸抓拍摄像机，24小时自动抓拍进出人员人脸图像，并与人脸数据连接比对，对外部人员进行重点监控。在小区内主要人员活动区域，安装高空抛物摄像机，利用高清红外探头抓拍。当发生高空抛物事件时，通过设备内置智能算法自动分析并精准捕捉抛物画面和记录物体坠落轨迹，同时将抛物发生时的图片和视频运行数据同步接人智慧社区平台和合肥市公安局警务应用平台，实现 24小时全覆盖监控，大大提升了小区的安全系数。

开发智慧应用，构建精准高效守护网。针对幼儿安全开发设置“幼儿园周界防护”系统，与公安人脸数据库对接。针对小区内独居老人安装智能门磁、智能猫眼，系统通过设备传回老人出入门的大数据，可自动分析老人行动轨迹，实现智能走访。一旦发现老人长时间未进出门，系统将发出预警。社区收到预警后，当日会以短信形式提醒亲属，两日内进行电话询问，第三天上门查看，及时守护老人安全。

**二、新数据高效流转，为基层治理减负提效**

社区工作者承担着大量民政、公安、卫健等部门的数据采集事务办理等工作，由于各职能部门对社区的工作要求、收集的信息不尽相同，社区工作者需要采集录入大量重复性的数据，任务较为繁重。

打造融合平台，构建减负增效融合网。充分应用全市大数据中心数据，通过智慧社区建设，按照用户、数据、业务“三个融合的总体思路，创新设置“社区融合平台”，建立“社区数据专题库”通过完善数据资源共享交换体系，融合社区在用35 套信息系统，接入市直 12 家单位 89 大类 4.1亿条数据，实现社区工作者多系统办理、大批量信息核对等烦琐业务一键生成，避免重复填报、多次采集，实现政务服务“一窗通办”。智慧社区利用 AI技术为社区工作者配备智能办公助手，通过深度挖掘、数据分析社区日常行政事务规律，实现退休养老认证通知、居民医保催缴、育龄妇女孕前免费检查提醒等常态事项智能语音机器人定时呼叫，有效减少了社区工作者重复劳动，工作效率提高60%以上，有效推进基层减负增效。

形成社区图库，构建精细治理数字网。以社会治理和基层决策两大重点应用为切人点，全面实时汇聚社区运行监测数据，及时了解掌握社区运行态势，为精细化服务提供技术支持和数据依据。利用三维建模技术把社区事件中的位置、时间、人物等信息结合时空技术关联起来，形成可查、可看、可选、可分析、可调度的“社区一张图”，将社区内的人、房、事、物、组织等信息优化整合、分类管理，便于基层工作者对社区各类情况进行即时分析研判，让数据辅助基层决策管理，达到“一屏管社区”的效果，

打通“信息孤岛”，构建协调联动处置网。依托蜀山区综合治理信息平台，建成全市首个“网格综治中心”，推行“大数据+网格化”运行模式。统筹调度城管、市场监管等执法力量，以“街长制”“路长制”为抓手，建立综合执法联席会议机制，实行“一支队伍管执法”，避免“九龙治水”现象。汇总数字城管等数据信息推动跨区域、跨部门、跨层级信息数据共享共用。引人人工智能技术，对辖区 1132 个公共安全探头、沿街商铺云端摄像机的视频流进行汇聚、接人、分析，实行 24 小时轮流值班，随时受理、反馈处置结果。

**三、数据赋能治理，提升治理能力水平**

“网格+网络”是推进网格化社会治理的有效方案。针对社区事多人少、任务繁重的实际和区域资源条块分割等问题，笔架山街道按照社区划分和群众需求“量体裁衣”，将网格管理与服务资源有机融合，最大限度激活治理资源、形成共治合力。

网格划分与组织设置高效匹配。把辖区划分为6个一级网格、34个二级网格、113个三级网格。。一级网格以社区为基本单位；二级网格根据地域面积、小区规模和人口数量进行划分；三级网格具体到小区楼栋。在一级网格(社区)设立党委(党总支)，下辖住宅小区党组织、非公有制经济组织和社会组织党组织。二级网格按楼栋、商业街区、党员志愿者队伍等设立若干个党支部，把党的组织体系向下延伸到每个驻街单位、小区院落、建筑工地，同时以蜀山区“五好”(党建引领好、群众自治好、各方协同好、为民服务好、社会风尚好)小区建设为依托，充分发挥网格党支部作用，实现“组织建在网格上、队伍聚在网格里”，精准服务小区综合治理。

数据采集与网格管理无缝对接。由街道班子成员包联一级网格，统筹协调重大问题；社区“两委”成员兼任网格长，负责二级网格，及时处置突发事件；选聘热心公益事业的党员群众作为专(兼)职网格员担任三级网格负责人，定期入户走访、接待群众来访；发动党小组长、楼栋长作为小区“两长多员”，收集民情民意，实现对网格内的人、事、物等情况的了解掌握。持续发挥网格员作用，延伸服务触角，重点做好信息采集、政策宣传、矛盾调处等15项管理服务工作，网格内各类数据统一上传“蜀山综治”手机App，实现辖区事务线上派单处置、网格服务轨迹定位巡查、矛盾纠纷及时协调化解，“让数据多跑路，让居民少跑腿”。

多方联动与携同共治双向发力。健全党组织领导下的议事协商机制，建立街道、社区党组织牵头，上级职能部门、驻区单位、业委会、物业公司、居民代表等共同参与的联席会议制度，打造“线上+线下”立体化议事平台。线上，针对“社区微门户”收集的意见建议与蜀山区人民法院联合建立“诉调对接”工作机制，成立全省首个街道级试点物业纠纷诉调对接中心，通过网上在线调解模式，高效快捷化解物业矛盾纠纷；线下，通过“有事好商量”工作平台，聚焦群众关心的幼儿入学、民生保障、停车位不足等10余项堵点、痛点，广泛协商凝聚共识。