**“街社智治”助推基层治理提质增效**

**——浙江省杭州市拱墅区推进街道政务信息化标准流程建设的实践**

**【背景介绍】**

自2019年起，浙江省杭州市拱墅区全力推动以“城市大脑”为引领的数字政务建设，积极探索基层治理和服务创新。拱墅区以创建全国街道服务管理创新实验区为抓手，针对基层智慧治理中存在的痛点、难点问题，把优化治理路径、关切居民需求、推进减负增效作为突破重点，以“组织化协作、数字化平台、标准化流程、智慧化服务”为抓手，着力推进街道政务信息化标准流程建设，构筑“街社智治”新模式，努力实现基层治理智能嵌构、整体转型，为基层治理高质量发展赋能增效。

针对基层智慧治理能力建设过程中存在的街道政务信息分散，数据低效、数据壁垒，大数据思维及新信息技术在政务流转中的应用有待延伸，政务信息流转仍未实现链条式的高效运转等问题，拱墅区通过精简环节、创新机制、优化流程，进一步理顺政务服务机制，初步形成了街道政务信息化服务体系。针对街道管理职责不清，权责不明、力量分散，街道对部门下沉的管理服务力量缺乏统一有效的统筹协调、综合指挥、监督管理、考核评估，社会力量参与机制仍然不够健全的问题，拱墅区聚焦街道政务信息管理综合水平提升，初步建成了纵向衔接和横向联动相结合的街道政务信息化管理应用体系，推动数据网络融合。针对街道服务形式单一，仍以面对面办理等传统人工服务为主体，智能化、便捷化、信息化服务能力不强，基层服务力量薄弱、专业化水平普遍偏低的问题，拱墅区积极推进街道职能调整和机构改革，推动区级职能部门逐步向街道下放职权，街道权责一致、统筹有力，各类工作资源在街道层面汇聚的局面渐显雏形。

**【基本做法】**

**一、坚持党建统领，高位夯实“整体智治”组织基础**

坚持党建引领智治工作，深度激活治理动能。聚焦主责主业，调整街道基础设施和职权界定，科学设置“六办三中心”(“六办”为党政综合办公室、党建工作办公室、综合信息指挥室、公共服务办公室、平安建设办公室、区域发展办公室；“三中心”为党群服务中心、公共服务中心、区域发展与治理中心)，改革部门职能、机构与编制设置。深化党建引领小区治理，建立社区党组织领导的，居委会、业主、物业三方协调机制与区域兼职委员制，推进党建、综治、民政、城管等多网融合，建立由社区工作者、社区居委会成员、社区志愿者和社会工作者等组成的“一长多员”网格员队伍，重点围绕居民信息采集、安全隐患排查、综合事务处理等方面开展工作，推进基层智慧治理主体共建共治。

创新组织协调机制设计，集成推进智慧治理。围绕“政务信息化标准流程建设”街道服务管理创新实验区主题，拱墅区成立工作领导小组，由区委、区政府主要领导挂帅、分管副区长具体统筹推进，完善总体协调机制。制定出台《关于创建全国街道服务管理创新实验区的工作方案》系列政策，明确基层智慧治理基本任务、实验举措、实施步骤与工作要求；建立专题协调机制，及时研判化解问题，提高全区智慧治理综合水平。

强化区域党建共建力度，高效整合辖区资源。推进区域化党建共建“红色纽带”工程，推出“健康公益行”“周三公益日”等多个项目，居民参与度、满意度显著提升；党组织领导下的三方治理机制有效运转，全区物业信访投诉量同比下降40%，公共服务管理水平不断增强；以区级“运河e家联盟”为契机，挂钩联建机关、社区、非公有制经济组织和社会组织等不同层级的基层党组织，累计开展活动50余次，服务人数达千人，党建联建共建效能持续发挥。

**二、聚焦信息集成，统筹筑建“精细数治”决策平台**

链接基层区块“数据岛”，全方位整合信息资源。突破部门信息壁垒，整合政法、民政、城管、人社、住建、卫健等省、市、区级部门信息系统平台数据以及辖区社会面信息数据，由区数据资源管理局统一运营维护，放权街道层级应需使用。研发社区层级“智治在线·一表通”平台，打通“浙江省人口管理平台”“基层治理四平台”等13个跨部门、跨层级业务平台，搭建贯通的基础信息数据库。

打造政务数字“驾驶舱”，全场域动态研判决策。推进8个街道社会治理综合服务中心、75个社区便民服务中心标准化建设，打造“一站式”服务中心，运用大数据分析研判综合治理、民生保障等方面的服务配置需求，优化社区服务设施配置、力量配备、资源配给。坚持平战结合，完善政务数字“驾驶舱”集监测、预警、统计等功能于一体的疫情防控模块，依托实有人口、房屋、单位“三实”数据库，快速分析人员数据，加强居家隔离对象“解除量”和“存量”双数据动态研判监测，科学安排管控措施。

研发基层工作“好帮手”，全方位助力减负增效。政务信息标准化建设与基层减负增效互促并行，“云上城管3.0版”布局施用，推动全天候管理巡查无盲区，闭环式管理流程一体化，如武林商圈城管巡查力量从日均175人降至80人，应急速率从“15分钟响应”转向“5分钟必到”。突发风险防控能力持续强化，新冠肺炎疫情期间，依托智能寻呼机器人等技术手段，收集反馈各类信息6万余条，平均为社区工作者节省约67%的电话回访工作量，为社区工作队伍夯基释负。

**三、推进标准建设，有序规范“政务优治”技术流程**

明确平台作业标准，制定街道政务信息管理规范。探索制定基层窗口人员作业指导书，将计生、人社、民政等12个服务窗口整合成4个标准化综合窗口，做到无差别统一受理接件，在75个社区便民服务中心全面推广综合窗口一口式、特需服务代办制。推进街道社会治理综合服务中心标准化建设，规范设置便民服务区、综合执法区和联动指挥区。出台杭州市地方标准《街道政务信息规范》，加强街道对个人、组织政务信息管理。实现7天24小时全天候办理，打造线上“市民之家”，健全规范化服务平台。

打通政务技术脉络，强化街道政务服务协同受理。完善“发现问题、解决问题、办理反馈、监督评价”闭环管理流程，推动行政审批和公共服务职能向街道下沉，向街道放权赋能。成立全省首个街道综合执法队，将城市管理等320项民生关切的执法事项划转至街道执法机构统一行使。依托“I Do”实时派单系统，形成行政执法队伍、社区工作队伍、志愿服务队伍等服务力量线上线下联动指挥机制，推进整体协同联动。

优化政务服务流程，提升街道政务管理运行效能。区、街道、社区三级行政审批和公共服务职能有序梳理，统一审批服务流程和办件标准进一步优化，1718 个事项全部实现“最多跑一次”。交警、残联、人社等部门的8个审批服务事项“就近办”“全时办”“视频办”接续运转。推进“城市大脑”“基层治理四平台”“云上城管”“智慧社区”等系统功能集约融合，强化可视化指挥体系，提高政务响应效率。

**四、强化智慧应用，聚合打造“民生善治”服务场景**

归集居民实时诉求，拓展构筑“智能+政务”服务场景。依托人脸识别技术，统计分析政务服务大厅办件类型、时长等变量，智慧感知群众办事需求，促进办事便捷率和满意率双提升。深化政务服务系统在小区垃圾分类、业委会财务管理等方面的应用，创新构建“1Call办”极简政务服务模式，利用“人工智能+移动终端平台”，以聊天场景化服务方式，推广“一句话就能办事”的24小时贴心政务在线咨询和办理服务。

延伸智慧应用领域，嵌套优化“智能+治理”服务场景。以老旧小区改造为契机，推动增设智能门磁、门禁、烟感报警等设施，实时监测高龄老人、独居老人等重点服务对象，降低意外事件发生率。优化“社区智治在线平台”服务模块，加快“智慧依靠”微信公众平台应用开发。构建“亲邻E站”模块，面向社区、社会组织发布的实时活动信息，居民可在线报名，就近寻求服务。研发“民主协商”“居务监督”等社区治理“码”上参与功能模块，创新线上说事、议事、评事形式，激发居民自治共治力量。

提升智慧服务能级，做实做优“智能+生活”服务场景。衍生构筑智慧养老平台，实现服务对象个性化管理，服务需求“一号呼叫”，服务供给“一图全览”，服务流程“一网闭环”，提升智慧养老服务实效。实现“区―街道一社区”数字“驾驶舱”体系覆盖化铺设，落地全市首个场景应用示范园区“新天地”，优化居民“食、住、行、游、购、娱”综合应用场景，不断提升为民服务能力，推进智能环境速效响应个体之需，以数字赋能描绘善治画卷。