**科技赋能开启社区“智理”新路**

**——福建省福州市鼓楼区东街街道军门社区以便民惠民利民为导向推进智慧社区建设的实践**

**【背景介绍】**

福建省福州市鼓楼区东街街道军门社区位于东街街道的核心区域，成立于1952年，辖区总面积0.16平方千米，人口1.3万余人，是个典型的老旧小区。因大部分建筑建于20世纪七八十年代，社区楼体立面景观陈旧，基础配套设施落后，消防安全隐患大；私搭乱建现象普遍存在；人口老龄化问题也比较严重。

近年来，军门社区遵循2014年习近平总书记到军门社区视察时作出的“三个如何”(如何让群众生活和办事更方便一些，如何让群众表达诉求的渠道更畅通一些，如何让群众感觉更平安、更幸福一些)重要指示精神，结合老旧小区改造，依托“数字福建”鼓楼示范区建设成果，以“鼓楼智脑”应用平台赋能社区治理，充分运用物联网、人工智能、大数据和5G技术，积极试点全省首个智慧社区建设，全面整合社区人、地、物、事、情、组织等信息，将社区服务、社区治理、公共安全等进行融合，打造了集智慧停车、智慧安防、智慧政务、智慧信息服务、智慧养老等于一体的统一规范、互联互通、功能丰富的军门智慧社区平台，实现了社区管理服务的数字化、网络化、可视化、智能化，探索出了一条具有军门特色的智慧社区治理新模式，为居民创造了更加安全、舒适、便捷、幸福的现代化生活空间。军门社区的智慧治理之路，实现了从“昔日纸褚军门前”到“今日文明一枝花”、从传统社区到智慧社区的美丽蝶变。

**【基本做法】**

**一、科技赋能让居民生活更方便**

军门社区围绕居民的日常生活等打造一系列便民惠民利民的智慧应用场景。

智慧购物更便捷。对社区便利店进行可视化、全街景整合，辖区所有便利店信息均一目了然地呈现在移动终端平台上，居民可直接通过平台搜索离家最近的便利店，实现“秒询、秒买”，甚至还可到线上便利店预约订购农产品，足不出户即可享受智能、舒心、便捷的社区生活服务。

智慧出行更精准。通过智能停车服务平台，居民随时可以查找社区内空余车位情况，并能通过导航精准前往停车。同时，打造了智能公交站牌，居民能实时精准定位公交位置，掌握公交运行路线、进站时间和车上乘客数量等信息，大大方便了居民出行。

智慧政务更高效。积极践行“数据多跑路，群众少跑腿”的承诺，增设了线上线下一体化的“互联网+政务服务”平台，围绕“线上一分钟，线下十分钟”的目标，实现了线上一分钟智能填单、一网通办、电子证照100%事项应用，线下一窗受理十分钟、快递送件上门等特色服务，打造了家门口10分钟便民办事圈，现已能为群众提供23个部门的103项办事服务。

智慧养老更温馨。针对60岁以上老年人口占社区总人口 29.9%的现状，创新探索智慧养老服务模式。依托鼓楼区养老服务信息平台，建立了连接政府、老年用户、养老服务商和社会资源的枢纽。老年人只需拨打服务专线，便可得到理发、家政服务、陪医就诊、家电维修、送餐等10大类上门服务。此外，老人家中装有的智能水表，会将用水数据传输到智慧社区系统，系统会通过大数据对老人的用水行为特征进行建模，监测用水情况，一旦发现用水异常，智慧社区系统就会发出预警提示，并以短信通知社区服务人员及时上门走访。同时，还联合金太阳居家养老应急呼叫服务中心指挥平台，一旦有老人拨通应急呼叫电话，指挥平台可针对老人的需求在15分钟内按需提供服务。

**二、智慧互联让居民表达诉求的渠道更畅通**

为了更好地倾听群众呼声，军门社区持续创新，不断健全群众诉求表达平台，让群众诉求表达有人听、有人管、有落实、有反馈。

“社区幸福通”对接诉求表达。2019年8月，军门社区创新开通了“社区幸福通”微信公众号，对上链接鼓楼智脑“一线处置”，对下沟通居民群众，打造集便民服务、社区宣传、互动交流、工作监督、问题处置等功能于一体的“一站式”掌上社区服务平台。平台设有事项告知、办事预约、随手拍、民情恳谈等12个便民功能，整合了居民福利政策宣传、家政服务、积分商城、周边服务等6项政府社会资源，其中“随手拍·有话要说”专栏链接“鼓楼智脑”后端系统，实现资源“大整合”、信息“大共享”、民生“大服务”。平台上的民情恳谈功能通过线上发布恳谈议题、线下开展恳谈会议，解决居民所需，线上上传恳谈记录，形成“征求、恳谈、解决、反馈”的流程，加深了居民对社区工作的了解，融洽了党群干群关系。截至2021年8月，“社区幸福通”关注总人数达19.76万人，实名认证25.59万人；社区居民通过民情恳谈功能提交恳谈建议共491个，完成民情恳谈管理共1158条；“随手拍·有话要说”专栏共发布上传诉求事项9979条，办结率达98.12%，好评率达90%。

便民邻圈营造幸福邻里。军门社区着力打造社区近邻服务品牌，以“社区幸福通”为载体，在平台内开放兴趣小组创建、申请、动态交流发布功能，由运营支持单位和社区服务人员发布兴趣小组圈。社区居民可以通过平台查看社区的兴趣小组圈，申请加入并通过审核后，社区居民可查看自己加入的圈子，了解圈子及圈子成员、交流动态等信息，从而丰富居民生活、拉进邻里关系。同时，平台设有社区居民互帮互助信息发布功能。比如，居民可通过平台发布维修、咨询等信息，填写自己所属小区、联系方式、求助内容等，由社区服务人员审核后公开，其他社区居民看到信息后便可提供线上或线下帮助，邻里之间互帮互助、友爱和谐的氛围更加浓厚。

**三、智能管理让居民感觉更安全**

近年来，军门社区持续加大智慧化建设力度，依托鼓楼智脑的物联感知功能和“互联网+”技术，建设集“一端、两平台、三系统”(鼓楼通App客户端；综合服务受理平台、网格化管理服务平台；社区全球眼监控系统、社区网络安全门禁系统和社区电话平安联防系统)于一体的社区信息服务平台，并与鼓楼智脑应用平台实时对接。居民通过社区平台可点击查看社区的各类信息，大到房屋信息，小到井盖实时数据。通过物联网技术的广泛应用，让军门这个“小社区”充满了“大智慧”。

特别是结合老旧小区的改造提升，在空中、地面、地下安装了27类近1000个“上天入地”的智能设备，生活在这里的群众都很有安全感。在空中，社区的每个路口、卡口，每个小区门口，每个楼道口，都安装了人脸抓拍摄像头，实行24小时安全监控，如有犯罪嫌疑人出入，会自动抓拍自动告警，并将信息推送到社区保安。布设了雨量监测、空气质量监测系统，对社区生活环境进行实时监测。安装了高空抛物监测探头和智能广播，对那些存在不文明行为的居民进行声音警告和曝光，大大减少了居民投诉事件，有效化解邻里矛盾。在地面，安装了智能消防栓、智能烟感、鼠类监测传感器、智慧门禁、智能灯杆等设备。比如，在横锦巷新村等老旧小区中实施智能化改造，增设人脸识别门禁系统、智能道闸、智能充电桩、智能信报箱等设施，这些“感觉神经”为社区消防监测、环境监测、治安监控等布下了严密的安全网。在地下，社区所有井盖都安装了物联网感知设备，做到了下水道水位、水压、井盖松动等情况实时监测，实现社区自动防涝、防积水。同时，还引入了智能寄递箱、自动售货机、智能垃圾箱、融媒体智慧屏等智能化设备，打造了智慧型示范小区，提升了居民群众的获得感、幸福感、安全感。 城市基层治理实践案例选编桩、智能信报箱等设施，这些“感觉神经”为社区消防监测、环境监测、治安监控等布下了严密的安全网。在地下，社区所有井盖都安装了物联网感知设备，做到了下水道水位、水压、井盖松动等情况实时监测，实现社区自动防涝、防积水。同时，还引入了智能寄递箱、自动售货机、智能垃圾箱、融媒体智慧屏等智能化设备，打造了智慧型示范小区，提升了居民群众的获得感、幸福感、安全感。