



建设“数智”白杨 深耕基层治理改革创新“试验田”

■文/严巍 彭爽

管辖面积54.9平方公里、7.3万户家庭遍布25个社区、总人口57.6万……作为钱塘区唯一的城市型街道,也是产学研一体、产城人融合的典范区域,白杨街道拥有得天独厚的区位优势与人才优势。在各类因素为地区发展提供强大动能的同时,街道的基层治理能力也面临更高的挑战。如何实施精准化治理、提供个性化服务,营造“来了就是白杨人”的氛围,成为街道探索基层治理和服务新路径的重要课题。

2020年,白杨街道成为全区唯一入选浙江省社区治理和服务创新实验区的单位。光荣与使命同在,责任与坚持并行,白杨街道将以党建为引领,以数字赋能为手段,不断深化“沉入式街社”建设,实验探索“1325”创新基层治理模式,坚守为民服务初心,提升为民服务温度,努力打造独具白杨特色的基层治理“试验田”,为钱塘区的社区治理提供白杨经验。

品牌赋能

党建“播种”：“四个沉入”开创基层治理新局面

作为钱塘区唯一的城市型街道,白杨街道辖区地广人多地且人口结构复杂。为进一步推动基层治理体系和治理能力现代化,白杨街道坚持党建引领,运用“数字赋能、算力支撑”不断深化“沉入式街社”建设,创新构建“沉入式+网格化+数字化”基层治理模式,全力做到组织、阵地、服务、机制“四个沉入”,积极提升社会治理数字化应用能力,全面打通服务党员群众“最后一公里”,形成“党建在基层引领、资源在基层整合、服务在基层覆盖、民心在基层凝聚”的良好格局,不断提升基层群众幸福感、获得感、归属感。

抓好阵地建设,基层党组织才能有个设施完善、内容丰富的“家”。近年来,街道以“党建阵地建设年”为载体,改造提升21个社区党群服务中心,按照“东西南北中”布局在居民集聚区域选址建设5个街道级党群服务中心,并按区定位、辐射周边,目前西区、东区、中区、南区党群服务中心已建成投用。此外,街道还建成19个社区文化家园,实现中区、西区、东区、南区党群服务中心和所有社区“就近办”的全覆盖,真正实现“家门口”的“阵地沉入”。

服务方面,街道紧扣“在基层做服务、为群众送服务”的要求,建立“白杨树大工委”,与50多家高校、企业、金融机构开展党建共建共享,通过共建区域一体化党建联盟,导入区内外服务资源。“北斗星”“邻聚力”“好望角”等社区大党建品牌运行成熟,“红色引擎”“青春绿林”“晨光五线谱”等10多个社区大党委加快建设,“老骥护航队”“伊巧手工社”等党员志愿者队伍的成立进一步凝聚起群众的力量。此外,针对辖区“新白杨人”与青年人较多的特点,街道积极开展“文化艺术节”“百家宴”“便民日”“创业指导”等形式丰富、群众喜闻乐见的活动,不断增强居民幸福感与获得感,让服务沉入居民“心窝里”。

阵地建设与服务优化离不开良好的机制保障。街道一方面不断壮大组织力量,聚焦专职社工队伍建设,在通过社工满意度测评方法、社工成长规划等机制打造“全能社工”的同时,通过建立村社主职干部备案机制、“两委”班子成员和业委会成员联审机制,把好社工人选关。另一方面,为了更广泛地引导居民参与基层自治,街道在社区、业委会、物业公司三方协同工作基础上,建立“楼道议事”机制,成立楼道会客厅、议事会、联席会,全面推进楼道的事大家商量办、盯着办、帮着办“三办”模式,并积极利用数字为自身赋能,借助“线上议事厅”“群一事一议”等手段,把“六方联动”沉到居民身边、建到掌上“云端”,让“机制沉入”的保障效果落实到基层“刀刀上”。



数字赋能

数智“育秧”：“1325”机制融创基层治理新模式

为加快从“事”向“制”“治”“智”转变,高水平推进基层治理现代化,白杨街道围绕“数智杭州 宜居天堂”的发展导向,实验探索数字赋能“1325”创新基层治理模式,实现治理更智慧、服务更高效。

1 个数字化社区治理体系:精准服务+基层减负

一个智慧化管理下的社区能为居民带来什么?答案是更安全、更舒适、更便捷的生活环境。从踏入小区大门的那一刻起,“你”便已投身数字信息的海洋,内外进出有人脸识别,上下通行有智能梯控,日常用电将通过智慧电表进行记录,多种智能终端产品和信息采集设备在小区广泛应用,相关信息最终都被整合入“全域治理”综合管理平台进行处理。



“全域治理综合管理平台”主要聚焦小区、公寓、楼宇、园区、工地管理五大应用场景,强化智能设备和信息终端的数据采集。根据预期,最终将实现80%社区治理信息管理由智能化替代,20%由人力精

准核补的效果。”在统筹推进系统建设的过程中,街道综合信息中心、社区信息中心和小区管理系统三点合一,将逐渐构建出一个完整的数字化社区治理体系。

据统计,街道智能门禁小区覆盖率达65%,原有的“易慧家”平台实现提档升级,将兼容白杨街道智慧安防小区建设,强化智能设备和信息终端的数据采集。根据预期,最终将实现80%社区治理信息管理由智能化替代,20%由人力精

成,实现了人员数据与职能部门互通,把社工从重复采集数据中解放出来,达到了基层减负的效果。

在负责此项工作的工作人员看来,信息壁垒的打通,更方便了基层治理的“对症下药”：“借助‘智安小区平台+基层治理平台’双平台信息化的采集优势,与职能部门的人员数据库进行有效比对,实现管控数据的共享,从而破解重点人群管理这一曾经的‘老大难’问题。”

3 大社区智能服务支撑:智慧生活+多元治理

全域化智能服务支撑、高效化智能服务支撑、多元化治理服务支撑,三大社区智能服务支撑着眼全面、便捷的社区服务与多方参与的社区治理,共同构建了一键通达的智慧化社区生活服务体系。

为深化“最多跑一次”改革工作,街道把高频民生服务事项办理的触角已经延伸到社区层面。在此背景下,白杨街道全域布点23台自助服务终端机,根据东西南北中方位设置5个“24小



时自助服务厅”。无论是医保社保、住房保障,还是户籍护照、医疗教育的相关事宜,居民们只需要通过“掌上查”程序,便能对办事流程一目了然,并且诸多事项

在“家门口”便可办理。

与高效便捷的民生服务相伴的,是更智能、更多元的小区治理模式。美达社区曾经存在矛盾纠纷反复的现象,本地居民欠缺参与小区事务管理的渠道,只能被迫地当起“键盘侠”。在不断的摸索与试验中,社区设立了“美达网上议事厅”,通过“线上+线下”的形式组织居民广泛参与各项事务的协调与处理。有居民表示,这种线上线下融合、议事形式灵活的双向互动,不仅提供一个能

让老百姓“说两句”的平台,也与居民的日常生活节奏相适应,自己参与基层事务管理的积极性也随之提高。

与此同时,在海天社区试点的“民情一点通”平台,集合了社区、物业、业委会三方的力量,通过网上议事、线下落实的模式,对物业服务监督成效明显。此外,街道“三方办”目前还在开发一款“i白杨”小区治理钉。届时,一个更公开、更透明的居民议事平台将引导群众有序、规范参与小区治理。

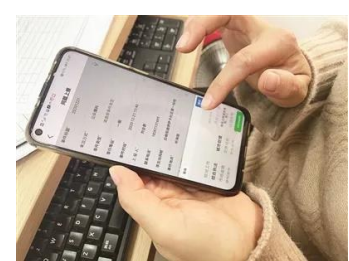
2 大治理服务效果:你钉我办+精密智控

“你好,这两天每到凌晨3-5点,北银公寓小区门口都会发出噪音,声音很响,对小区居民的休息造成严重影响。”“收到,街道工作人员已进行了解,经查为市政工程,目前已处理完毕。”

这是出现在“你钉我办——你钉我办”平台上的一段对话,从居民爆料问题到社区收集并上报,最终经由街道处理并反馈,闭环相扣的问题处理流程扫清了过往存在的“找不到人”“处理拖沓”等问题,居民反映的事件

90%均能在24小时内处置完毕。

“你钉我办”系统是白杨街道委托第三方自主开发、基于钉钉生态的数字化基层治理平台,主要着眼于“民有所呼,我有所应”的服务要求,实现居民服务直达。目前,在试点社区的文汇苑和北银公寓两个小区,已有800多户常住居民完成“你钉我办”安装,自试点以来,收集处置40多件问题,实现上报事件100%处置。“你钉我办”数据逐渐成为指导街道观察、处理焦点问题的重



要依据。在民生服务领域,街道还建立了精准服务研判体系,对“老、弱、病、残、幼”等民生服务对象的数据进行统计和分析,从

而实现精准服务的效果。

精准的服务扎根于精密的智控。在街道“全域治理”综合应用平台框架之下,街道积极构建“数字驾驶舱”和“数据蓄水池”,与综合应用系统和智慧安防系统相配合,实现小区人车房的精准管理,网格信息数据实时共享,真正改变基层数据“散”“乱”“小”的现象,避免关键时刻数据“拎不起”的被动局面,从而达成精密智控的治理效果。

5 色评估机制:主动预见+及时处理

新冠疫情期间,以“红黄绿”三色为基础的健康码在防控工作发挥了巨大作用,节省了大量的人力物力,也让普罗大众了解到了“色彩”在社会治理工作中所蕴藏的潜力。

白杨街道目前正在探索推进的“五色评估”机制,以现有市域治理为基础,立足街道实际情况,通过建立“五色”研判模型,为街道及时提供预警信息,努力将危险源扼杀在萌芽

阶段。“五色评估的建立基于常住人口、暂住人口、房屋、企业、事件(包括:110警情、信访、电信诈骗、命案、119火警等)等五大场景,利用‘绿、蓝、黄、橙、红’五色来表现事件及情况不同严重程度。”在负责此项机制建设的工作人员看来,五色评估机制的最大优势便在于其直观性与便捷性,街道不仅能清楚地掌握各社区的风险情况,一旦某个区域出现特殊状况,

也能第一时间通知责任部门进行协调解决。

据了解,目前五色评估机制已在云邸、云滨、高教社区进行试点,在火警、电信诈骗等方面的预警效果较为显著。今后,随着机制的不断完善,将实现对重点社区进行重点工作任务布置,有效降低相关事件发生率,从而不断提升社会治理质效。“将有限的力量及时投入到最要它的场景,为街道居民构建一

个平安和谐的发展环境——这是我们的愿景,也是我们未来工作的前进方向。”街道工作人员表示。

