

建机制、优服务、强队伍,倾力打造全覆盖、多场景、高质量“城市大脑”——

通州:创新提升区域社会治理“智治”水平

近日,通州区镇村数字治理平台正式上线。该平台为通州区区域社会治理现代化指挥中心2022年创新应用项目,立足为基层松绑减负,利用信息化、数字化手段,着力破解村(社区)层面普遍存在的“报表台账多、数据重复采、事项渠道杂、管理手段弱”等问题;同时,重塑基层表单报送机制和数据更新机制,将数据反哺基层,让基层工作人员卸下了海量的表格重负,有效激发了基层活力。金沙街道城东村村委委员李波表

示:“有了镇村平台,现在可以实时随手记、随时灵活查、阶段归类,既便捷又经济。”

作为通州的“城市大脑”,通州区区域社会治理现代化指挥中心实时感知着这座城市的“心跳”与“脉搏”。近年来,通州区指挥中心以共建共治共享为导向,以实战实用实效为重点,不断推进理念思路、体制机制、方法手段创新,走出了一条具备通州特色的区域社会治理“智治”发展之路。

建机制树品牌,涵养务实担当作风



通州指挥中心“十聚焦十查摆”交流汇报会

2022年是“机关作风建设提升年”。通州区指挥中心围绕“十聚焦十查摆”,以刀刃向内的勇气、敢于亮剑的精神,建立问题清单、剖析问题根源、明确整改措施、

逐一对账销号,各项工作走在前、干在先、落在实。

作风建设是一项系统工程,解决作风问题不可能一蹴而就。2022年,通州区指挥中心以党建引领发展、以制度约束行为,以团结凝聚合力,创设“12345”中心党建品牌,系统性规范内部管理、工作推进、运维保障制度,即时性提请派驻纪检组对中心“三重一大”等决策事项“把关脉”,清单化明晰高质量发展考核、营商环境提升工作责任,精准化推动体制性、瓶颈性、累积性问题解决,常态化开展工作例会、作风提醒、廉政教育……从示范引领、制度规范、能力提升、绩效考核、动真碰硬等方面提升组织向心力、团队创造力、全员

执行力。

抓作风贵在有恒,好风气重在巩固。为防止作风问题反弹回潮,通州区指挥中心功在平时,在经常性思想引领上下功夫,通过“云读”红色书籍、踏寻红色足迹、新时代通州干部精神特质研讨、“精业务、提能力、强素质”专题培训班等形式多样的活动,推动中心上下实现理论大提升、思想大解放、作风大转变。

“进一步锤炼实干作风,不驰于空想,不骛于虚声。”在指挥中心党的二十大心得体会交流活动中,中心干部职工发出强化作风建设的铮铮誓言。近一年的作风建设活动有力激发了全体干部职工的担当干事热情,“激情奋斗、创新争先、务实担当”的新时代通州干部精神特质彻底融入中心干部职工精神血脉,干部队伍活力更加强劲,干事创业热情持续高涨,中心整体精神面貌焕然一新。

优服务提效率,畅通政民互动渠道



通州12345热线

热线号码多、电话接通难、办事多头找……以前老百姓在拨打民生热线的过程中遇到的这些问题,现在通过拨打通州区12345政务服务便民热线就能一站式解决。

为打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,2022年以来,通州区12345平台创新开展“12345提质增效年”“12345十佳优秀工单评选”“12345优秀案例评价奖励办法”“不满意工单清零行动”及“‘不打烊’的12345品牌创建活动”。通州区12345受理平台被授予南通市“巾帼文明岗”称号。

多条政务服务便民热线相继并入12345热线,基本实现群众诉求“一号响应”;来电事项统一纳入12345平台管理,受理、派单、督办、回访等环节的工作流程进一步完善,实现办理的闭环运行;运用督办单、专题协调、约谈提醒等多种方式进行考评问责,压实诉求办理责任;定期分析研判社情民意数据,从中抓取苗头性、倾向性、敏感性信息,前移问题化解关

口,为政府决策提供参考。2022年通州区12345平台已受理各类工单事件315094件,工单量相比2021年同期增长近一倍,整体办结率99.60%,综合满意率95.26%。

在反映社情民意、倾听民声诉求上,12345热线深入民心。默默与之并肩同行的,还有通州区人民政府网站。如果说前者是依靠一部热线电话,快速响应群众诉求,那么后者便是依托网络,与政府部门进行有效互动。

通州区指挥中心始终坚持便民、利民、惠民理念,以优化用户体验和社会影响为目标,把政府门户网站打造成集信息公开、网上办事、公共服务于一体的综合性网站。现如今,通州居民足不出户,便可通过栏目主题快速定位服务入口,进行智能搜索、智能问答、留言发布、意见征集、政策文件查询等操作,用户需求精准对接,实现“有问必有答,搜素即服务”。

搭平台保安全,推进数字政府建设



通州自然人综合服务平台

数字化浪潮风起云涌。以“数智”支撑基层治理,提升数据共享、预警预判、协调联动、行政问效能力,已成为新时代社会发展的强劲驱动力。

“金新街道指挥中心,联动指挥平台预警城区一危化品车辆出现运载异常,请及时前往处置”“收到,已联系部门一同前往现场”……在通州区指挥中心大厅,工作人员每天会使用智慧管控系统进行视频巡查、通过联动指挥平台接收危险预警、运用视频会议系统保障网络视频会议、应急通信指挥,在各类型设备的加持下,通州区各层级、各部门间得以互联互通、协同联动,努力实现风险隐患实时感知、突发事件快速响应、工作指令精准落地。

数据共享被视为数字政府建设的“牛鼻子”。为此,通州区指挥中心自主开发全市首个“自然人状态综合服务平台”,通过平台数据整合归集,全区社会保障、信用管理、医疗卫生等多领域信息在部门间有效流通。

“往年通过受益人自证、劳保协理员人工核查等方法进行受益人资格认定,花费了大量的人力物力。自然人平台可以实现实时大数据分析比对,进行数据稽核,事中事后实时监管。自从使用自然人平台后,我们的工作效率大大提升了。”通州区社会保险基金管理中心副主任邢慧表示。

“基层跑”变为“数据跑”,不仅数据及时率、准确率得到大大提高,基层工作人员也从各类“做汇总、核情况、报材料”中解放出来。

网络与数据安全是数字政府建设最重要的基础保障,没有网络安全,就没有数字政府安全。通州区指挥中心建立健全防御体系,以防攻击、防病毒、防篡改、防瘫痪、防窃密等内容为重点,结合业务情况不断监测和优化网络安全防护策略,提升防护效果。同时,通过“人防+技防”打造7×24小时监测值守,严密监控网络平台运行情况,做到“早发现、早报告、早处置”。

抓培育强队伍,提升网格服务能力

抓培育强队伍,提升网格服务能力



网格员进村入户宣讲政策法规

原则,2022年,通州区开展网格平台调整工作,科学合理划分网格,全区1030个综合网格调整为1024个。同时,通过公开招考、层层选拔,城乡网格员队伍专职化稳步推进,网格员们统一着装、统一设备,队伍建设得到切实加强。

充电蓄能,以赛促干。2022年6月,通州区网格学院第一期网格业务培训班顺利结业,8月,通州区网格化服务管理业务技能竞赛成功举办。网格员们通过系统全面的业务学习和技能竞赛,工作热情被彻底激发。磨炼技能还需深入实践,在2022年的“网格百日攻坚行动”中,通州区网格员以高度的敏锐性和强烈的责任感,摸排、调处、化解,落实“零报告”制度,及时钝化矛盾、消除风险、整改隐患,切实将矛盾风险隐患发现在基层、解决在萌芽状态。

用“指挥棒”明方向,用“光荣榜”增动力。2022年,通州区指挥中心通过调研走访,科学制定网格工作考核办法,在“一事一奖”、先进村居考核、“网格示范村(居)”培育等奖补方案的推动下,网格员队伍内生动力被有效激发,争先进位创优氛围愈发浓厚,一支业务能力强、群众口碑好的优秀网格员队伍加速壮大。

重创新惠民生,助力营商环境优化



助力不动产转移登记“一窗办结”

环境提升年”工作部署,以技术赋能营商环境,让数字服务通过“指尖”直达“心间”,让数字“便民”又“惠企”。

为进一步优化12345热线网上受理渠道,通州区指挥中心对掌上12345平台进行全面升级,新升级的掌上平台可自动获取用户基本信息、诉求位置,支持图片附件上传,相比传统电话方式让群众能够更加完整客观地表达诉求。此次升级还增加了热点问答知识库功能,动态汇聚社保、医保、公积金等高频民生政策,支持关键词检索,提升了群众自行获取政策内容的便捷度。

城市投资吸引力离不开透明便利的惠企政策。针对企业以前需手动找惠企政策、找不到或找不全的问题,通州区指挥中心承担起整合线上线下政策服务平台职能,积极与市指挥中心对接,深入推进惠企政策平台在“南通百通”App通州频道的接入工作;同时,依托“南通百通”App及时同步上线“一网通办”服务专栏,为发挥平台的信息资源汇聚、政策宣传解读和政策兑现服务功能,实现政策发布、推送、解读线上可见,让政策供给全程置于阳光下。

·李越文 徐爱银·
本版图片由通州区区域社会治理现代化指挥中心提供

