

包头市市域社会治理现代化项目“十百千”工程巡礼——

智慧平台让市域社会治理走上“智治”之路

包头市昆都仑区构建基层社会治理新格局

本报记者●赵芳



包头市昆都仑区智慧昆都仑市域治理中心。

“从‘我们发布什么,大家就接收什么’到‘群众需要什么,我们就推送什么’;从各部门‘自扫门前雪’到‘同下一盘棋’,这样的变化得益于‘智慧昆都仑’这一平台的打造。”包头市昆都仑区委副书记、政法委书记马富说,依托这一平台,包头市昆都仑区的基层市域社会治理工作从“治理”向“智理”迈进了一大步。

据了解,包头市昆都仑区于2022年建成了“智慧昆都仑”的数字底座及公共支撑平台。随后,智慧社区、智慧城管等新型应用平台相继上线。“智慧昆都仑”微信公众号作为政府部门提供公共服务的平台,不仅可以向群众提供便捷的数据服务,还能让居民参与到社区治理中来。如今,该公众号已拥有超过25万实名注册用户。“智慧昆都仑”平台已真正深入到了城市治理和居民生活的各个场景,让居民享受到数字化创新给生活带来的便利和幸福。

1

便民服务全面覆盖更精准

临近中午,家住包头市昆都仑区团结街道21社区的张阿姨打开手机,开始查看附近社区餐厅当天的菜谱。“这‘智慧昆都仑’太‘智慧’了,不出门就能提前知道菜谱和价格,对我们这样的独居老年人来说太方便了。”张阿姨正在进行的查询服务是“智慧昆都仑”微信公众号推出的“为老服务”功能中的一项。该功能与辖区社区食堂进行实时对接,整合相关信息,每天动态实时更新餐厅的菜谱和价格,找不到餐厅位置的居民还可以在线导航前往。

打开“智慧昆都仑”微信公众号,“为老服务”“十五分钟便民圈”“法治服务”“蒙速办”等功能模块把每类资源按照资源类型、所在街道、社区进行分类整理,方便居民快捷地检索查看。该公众号还清晰展示了物业服务、便民停车、生活缴费等居民日常所需的基本服务和文化、体育、卫生、教育等配套功能,让居民“指尖办事”省心省力。

“服务功能全面只是一方面,它的强大更多地体现在可以利用AI算法,提供个性化服务”包头市昆都仑区政府机关党组成员、智慧

昆都仑数据中心主任宋皓介绍,“智慧昆都仑”平台建设至今,从20个部门195类业务数据中累计汇聚了超过9000万条数据。以此为支撑,“智慧昆都仑”可以利用AI算法,为每一个居民“按需服务”。例如,某社区一名复转军人还未就业,“智慧昆都仑”便会为其推送最新的关于复转军人就业政策,某老人经常点某个菜,那只要老人使用“为老服务”功能模块的点菜功能,这个菜就会出现在靠前位置,方便再次选择。“智慧昆都仑”平台服务群众全程都体现了“智能”这一关键词。

2

群众诉求及时响应更高效

以民为本是市域社会治理的核心要义,能否满足群众诉求,高效处理问题是衡量市域社会治理水平的重要标准。为畅通群众诉求渠道,智慧昆都仑信息平台搭载了12345市民服务热线,智慧昆都仑微信公众号设置了“联系网格员、对接律师、请求帮助、网络议事厅、随手拍……”等一系列功能模块。

“通过这些渠道所反馈的群众诉求都可以通过‘智慧昆都仑’平台的大屏幕直观地看到。”在智慧昆都仑市域治理中心,工

作人员苏日格为记者演示并做了介绍。

在大屏幕的右上角,记者看到“供热”“交通违法”“占道经营”等关键词正在实时更新,而其下方则显示了“高频事件类型TOP5”“高频事件区域分析TOP5”和“事件趋势分析TOP5”等一长串分析列表。“这些都是根据‘12345市民服务热线’‘网格员上报’‘微信举报’等全网接收到的群众诉求分析得出。有了这些数据信息,不仅能够实现全量事件的即时响应办理,更能借助AI算法辅助事件及时发现,预先处置。”苏

日格说。

据介绍,为高标准满足群众诉求,“智慧昆都仑”通过“全时段诉求响应、全区域服务覆盖、全过程闭环管理、全方位服务群众”的“四全”手段,来提升事件的响应率、问题的解决率、群众的满意率,同时,通过问题识别、分类、派单、办理、考评、通报、预警等全过程闭环管理,实现服务标准化、调度在线化、督办权威化、建设智能化、数据分析普及化,最终实现“民有所呼、接诉即办”。

3

城市管理一网决策更“智慧”

在演示过程中,大屏幕显示智慧昆都仑信息化平台上推送了一条报警信息,通过AI智能识别抓拍到一起私家车占用消防通道的事件。工作人员随即点击提示按钮,一副监控图像弹出,数分钟后,这条信息即被转到相关职能部门处理,接到指令的工作人员到事发地点,规劝车主将车辆驶离……从报警到派单处置最后完成整改,用时不超过30分钟。“一直以来,根据实际情况进行高效精准的管理是基层市域治理参与者追求的一个目标,而‘智慧昆都仑’的一网统管平台,通过数据共享、多部门接入、分级设置权限等一系列手段,已基本实现了这一目标。自平台建成后,像这样高效处置的事例不胜枚举。”宋皓

说。

通过工作人员演示和实地观看“智慧昆都仑”的运行,记者发现智慧昆都仑市域治理中心的这块大屏幕俨然成为了展示城市运行情况的窗口,各种可能发生的问题在屏幕上一览无余。治理者在全面掌控城市运行态势和情况下,根据实际情况进行高效精准的管理,即可实现一网统管。

宋皓介绍,智慧昆都仑信息平台将职能相近、联系密切的业务领域总结和归纳为“党建引领、经济生态、平安法治、公共服务”四个赛道,并通过城市运行决策分析平台扩展了各类城市运行专题,实现了全域指标层层下沉、全区态势一屏统览。目前,该平台已经接

入了463项指标,结合昆都仑主城区110平方公里的实景三维地图,推动城市数字建设,做到了城市治理工作的指标可视,平时监测、战时协同,辅助市域治理决策,达到了运行态势一屏感知,城市管理一网决策。

“智治”是市域社会治理现代化的重要治理方式。党的二十大报告提出,要“加强城市基础设施建设,打造宜居、韧性、智慧城市”。包头市昆都仑区树立“以智力补人力,向科技要战力”的创新理念,通过打造智慧昆都仑平台,将现代科技与市域社会治理的深度融合,构建了高效、快捷的社会治理新格局,切实打通了服务群众“最后一公里”,实现了市域治理现代化的目的,为城市高质量发展增添新动能。