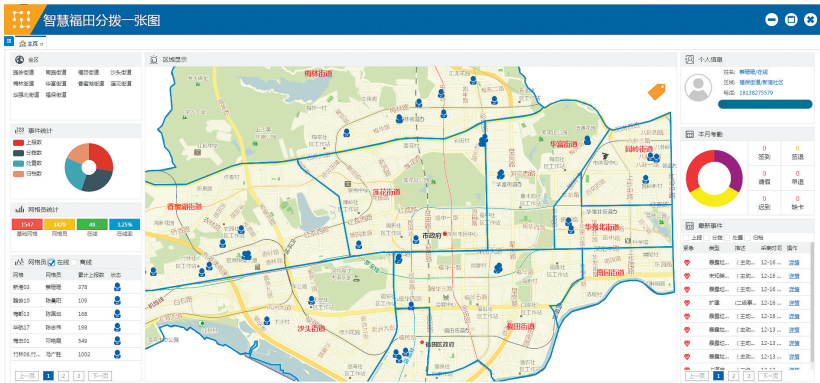
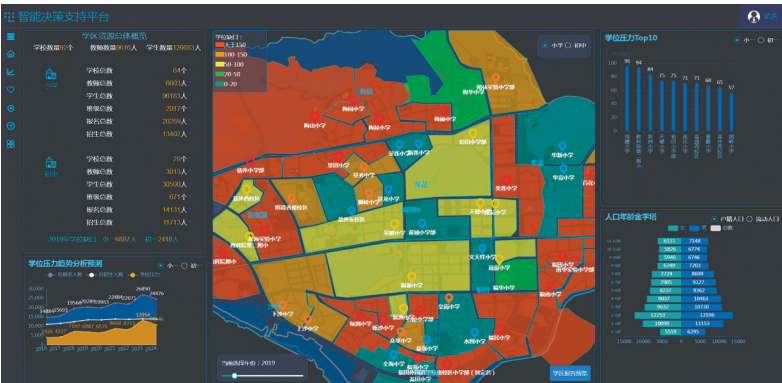


举网得鱼 格泽福田

深圳市福田区利用大数据创新社会治理,开启市民更加美好生活



全域物联感知平台



学位供需智能预警系统

尹道振

冬日暖阳,温馨如春。11月7日,福田区举行“双十工程”集中开工启动仪式,备受关注的“教育民生大礼包”发布:福田区将建设十所高科技预制学校和十所永久学校,未来预计新增学位逾31,000个。这一学位难题的破解,得益于福田区政务服务数据管理局开发的“学位供需智能预警系统”,通过汇聚网格流动人口、医院新生儿、土地房屋规划、学校学位、报名人数学率数据,建立学位压力预警模型,准确预测出了全区2018年、2019年辖区学位供给趋势、学位压力及其分布情况,并预测出2022学年福田区学位缺口将超过8000个。正是基于大数据预测,福田区下定决心,聚焦民众关切,创新思路,人口、法人、房屋、事件、学位、养老床位、就业岗位、停车位、病床位等城区治理数据正通过网格化、数字化、智能化的方式,源源不断地采集汇入福田区“智慧城区大脑”,为治理能力现代化提供强大的数据支撑,探索实现可持续优化教育资源供给“双十工程”。

改革不止步,创新再前行。2019年,福田区创新体制改革,组建福田区政务服务数据管理局,刚刚履新的局党组书记、局长余杰表示:“我们希望挖掘数据背后的规律,找到提升社会治理效能的方法,依靠大数据技术来促进社会治理能力的现代化,通过推进数字政府的改革建设来实现主动、精准、整体式、智能化的管理和服务。”

打造“智慧城区大脑” 构建“一中心五平台百系统”

深圳市福田区作为深圳中心城区和深圳市新型智慧城市标杆市试点区,认真贯彻落实中央省市关于加强基层社会治理的重要精神,以“提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平”为目标,以提升城市活力和群众幸福感为核心,将智慧城市与数字政府建设相融合,通过“一中心五平台百系统”,打造可感知、会思考、善指挥、有情感、能记忆的“智慧城区大脑”,在全国率先探索出一条基层治理现代化的新路径,得到中央、省、市级领导的充分肯定和国务院通报表彰,被评为深圳2019年治理现代化十大优秀案例,荣获2019全国(首届)数字政府特色评选50强创新案例——政务服务创新奖,并在全国全面推广。

建成“一中心、五平台、百系统”运作体系,数字政府建设成效突出。“一中心”是智慧城市指挥中心,集应急指挥中心、运行监测中心、分拨指挥中心、大数据中心于一体,具有事件分拨、应急联动、风险监测、数据共享分析、数据质量核查等功能,成为福田区党委政府主导社会治理的指挥协调中枢。

“五平台”是预警监测平台、综合治理平台、决策支持平台、公共服务平台、基础技术平台。其中,预警监测平台通过“物理感知”与“数据感知”,汇集分析社情民意,全方位、无死角监测城市运行,通过分析模型掌握发展规律,推动防控体系由事中事后处置向事前预测预警转变。

综合治理平台打通城管、交通、安监、消防、环保等条状业务系统,突破部门间信息壁垒,减层级、简流程、平战结合,实现日常管理效率和水平的提升、应急指挥的统一联动和基层治理方式的优化。

决策支持平台以数据为基础,客观展现相关领域运行现状,针对民生、城区治理等业务领域,提供全方位的数据服务和全过程的分析研判,为政府科学决策提供参考依据。

公共服务平台通过创新服务方式,优化服务流程,提高服务质量,提升服务效率,为企业和居民提供全天候、多元化、有温度的服务,让群众办事更省时、省力、省心。

基础技术平台遵循SOA技术架构,积极引入人工智能等新技术,为各系统建设提供技术支撑,实现数据、资源、网络等统一监管、互联互通。

“百系统”是以五大平台为载体,开发安全隐患一图监控系统、区级综合应急指挥系统、智慧综合执法系统、民生服务决策辅助系统、公共文化综合服务系统、智慧教育综合服务系统、智慧健康医疗系统、大数据中心管理服务系统、区级可视化城市空间数字系统、人工智能应用支撑服务等。创新服务理念,打造国内领先的政务公开和政府服务“智慧福田”APP,实现全区政务服务“一网通办”。该应用程序整合了全区政务信息资源,汇聚和融合多项政府便民服务,可实现预约、申请、办理等功能的“指尖轻松办”,为市民全力打造了一个集热点移动、权威解读、在线办理为一体的移动办事平台。

推行扁平化治理,市民只需要打开手机、拍摄几张照片、配上简单说明、点击上传,说诉求、报隐患、提建议,你所反映的城市治理问题就会被城市大脑收集,并自动分拨到负责处理的政府工作人员的幸福福田政务APP上。收到消息后,工作人员会快速对问题进行处理,并通过系统及时反馈。“短、平、快”解决身边的大事小事。

今年1月~10月,福田区智慧城市指挥中心共受理、指挥、处置城区治理事件32万余件,涉及各街道和各党政部门,是2018年全年各领域事件统计总数的4倍。

其中,市民可以通过手机或互联网等直接对话智慧福田“城区大脑”,受理、分拨、处置事件67,435宗,90%以上的诉求得到了有效解决;民生微实事平台2019年累计征集项目入库10,886个,立项办理了738个,投入财政资金7.06亿元,吸引社会资金0.61亿元。

深圳市人大代表、政协委员将发现的高频问题等发送给相关部门的业务系统,进行提醒或督办较大问题事件180件,办结145件,办结率达80.6%,为协商监督基层治理注入了新活力。

打造在线政务服务总枢纽,实现24小时可在线申办。在福田区,“城区大脑”全天候提供在线申办500余项区级事项,提供300余项容缺受理服务和60余项“秒批”服务,居全市各区首位。创新推出的“容缺免跑腿”信封举措,当群众和企业申请容缺办理时,只需要“做出一个承诺,扫

一次二维码”,就有快递员上门收取容缺后补的材料,全程代办,免跑腿、免收费。

并引入交通易办事、公安出境一体机等自助设备,区级24小时自助服务大厅。目前,110台市政自助服务平台已进驻福田区街道、社区等场所及部分银行网点等人流密集场所,群众办事可不受时间的限制,随时办理政务服务。

目前,“一中心、五平台”已搭建完成,并投入使用,40多个应用系统已经取得成效,部分应用全国领先。社会认知度和群众认同感持续增强,政务服务平台已成为提升政务服务水平的重要支撑,成为区各有关部门创新政府管理和优化政务服务的新方式、新渠道、新载体,为便利群众办事创业发挥了重要作用。

加强党的领导 创新网格管理

习近平总书记强调,加强党的领导,在理论阐释和制度创新上实现了重大突破。

福田区2019年党政机构改革后,创新性提出将出租屋综合管理职能归属区委政法委,充分体现党委对社会综合治理的统筹领导;将基础网格管理行政职能归属新组建的区政务服务数据管理局,负责全区社区网格管理的统筹协调、建章立制、督促考核,审定全区社区基础网格的划分和调整,以及社区网格管理的信息采集事项,组织开展全区网格基础信息工作,指导全区社区基础网格队伍建设,构建“网格数据化、数据网格化”运行模式。

福田区探索创新将党支部建在网格上,以莲花街道彩虹社区作为试点,选优配强网格党支部书记,同时将社区党群服务中心支部的党员全部下沉到网格党支部中,担任党支部兼职委员,协助指导网格党支部书记做好网格党建工作。彩虹社区各网格党支部刚成立,就在全市推进文明城市创建和垃圾分类工作中发挥了战斗堡垒作用,社区党委以网格党支部为单位,组建以“网格党支部

记——网格党小组长——网格党员信息员——党员志愿者”为主体力量的垃圾分类督导员,每个支部由挂点网格员和物业管家及网格党员志愿者为小组,挨家挨户为居民派发创文及垃圾分类资料,提高垃圾分类知晓率,他们为社区居民答疑解惑并率先垂范实行垃圾分类,真正发挥了基层网格支部的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用。

在街道工作机构设置上,10个街道均设置网格信息管理中心(七级事业单位),负责社区网格管理和出租屋综合管理等工作,并明确一般应由1名党工委副书记分管。同时,将网格员纳入社区专职工作者岗系,网格员岗位配额比去年增加约25%;实行网格工作组机制,允许每10个基础网格组成1个网格工作组,每组择优选用1名网格员担任组长,有力提升了网格管理工作力量。

在职能部门网格设置上,明确规定区各部门(包括驻区单位)划分业务网格,建立工作机制,并明确1名班子成员分管。目前,各部门依托网格管理系统共划分业务网格(或称专业处置网格)771个,处置任务实时分拨受理,有效保障了网格事件信息的及时处置。

构建社区网格化综合服务机制,推进基层社会服务管理创新。今年福田区开展了社区专职工作者改革,推动构建了网格员的专属岗系,网格员在岗人数从年初的996名,增加到1414名,增幅超过40%。网格工作机制的实行,也解决了以往网格员各自扫门前雪的问题,加强互助互学,团队士气得到凝聚,工作效能明显提升。并建立了网格员的薪酬和考核体系,每年度对网格员的薪级和星量进行考评调整,表现优秀的还能进入社区管理层,打通了网格员的职业发展和晋升空间。还围绕新制度、新技术、新人员、新任务,提升网格员队伍能力水平,今年以来组织培训班次58期,参训人数达6638人次,比去年培训总人数增加1倍,有力保障了福田区今年网格信息工作数量和质

量“双提升”。同时,加强网格督导力量,区、街道两级网格管理部门今年开展督查检查492次、业务指导475次。目前,正在开发建设网格员绩效考核系统,将与网格员的日常督导、季度绩效和年度评级挂钩。还会同区委党校正在编写网格员培训教材,并探索运用现场教学视频的方式进行线上培训。

优化业务标准 提升网格管理智能化水平

福田区辖区总面积78.66平方公里,下辖10个街道95个社区,共划分为1547个基础网格,配置社区网格员信息员(简称:网格员)岗位1630名。

福田区出台《福田区网格员采集事项清单(第一批)》(以下简称《清单》),制定《福田区城区治理智慧化运行管理办法(试行)》(以下简称《管理办法》),编写印发《社区专职工作者科学智能化考核体系建设方案》《福田区通信服务移动终端设备使用管理规定》《福田区社区基础网格调整工作实施办法》《福田区网格员绩效考核实施方案》等工作指引,联合区各职能部门形成了网格员采集事项的系列工作指引,进一步提高网格管理的规范化水平。

《清单》涵盖社会治理迫切需要的70个事项,进一步规范网格员的工作内容,明确采集事项的主管单位、职责描述、处置单位和事件等级,为网格智慧化管理奠定了权责基础。目前,运用今年网格工作数据分析,又完善推出了《事项清单(2020年)》,更能满足辖区社会治理的需求,更加贴近网格员的实际能力与水平。《管理办法》涵盖城区治理工作的各个环节,进一步构建简约高效的管体体制机制,明确城区治理网格化的职责划分、流程设置、工作标准、议事规则、结果运用等具体要求,为网格智慧化管理提供了操作规范。

福田区针对城中村治安环境复杂的实际,自2018年下半年开始,以福田街道水围村为试点,打造建设城中村“视频门禁”系统,推进基层治理的社会化、法治化、智能化和专业化,打通基层科技信息化应用的最后一公里,用科技构筑城中村安全防线,破解了流动人口管理难题。水围的门禁视频系统安装以来,已协助抓获各类违法嫌疑人20余人。目前在全区城中村小区推广门禁+视频系统,已完成初步门禁系统建设7000余套。

10月16日~17日,“人口大数据应用与托育服务专题培训和现场经验会”在深圳举办,国家发改委社会发展司副司长郝福庆出席会议。会后,主办单位组织赴中电科智慧院城

市运行管理中心、深圳市福田区智慧城市指挥中心、平安集团科技体验中心等地进行现场调研,参观学习深圳市在人口大数据应用方面的成功经验,郝福庆对福田区“631”学位预警系统等人口信息数据采集应用给予了充分肯定。

创新社会治理方式 打通网格管理数据壁垒

福田区以民生诉求为切入点,打造高效化、标准化的民生诉求渠道,建立起集中受理、统一分拨、快速响应、跟踪督办的民生诉求分拨指挥系统,提升政府服务和工作效率。运行指挥分拨系统和政务通等数字化工具,以街道和区职能部门为工作主体,以区应急管理局(区指挥分拨中心)为前端管理,以区政务服务数据管理局为后台支撑,以区督察部门为监督保障,以区联席会议为协调枢纽,构建发现问题、指挥分拨、处置督办、研判预警、协调联运的全流程网格化、数字化、智能化工作模式。今年前11个月,共受理民生诉求事件365,104宗,按期办结率100%;预警舆情413宗,其中重大舆情59宗,93%控制在5分钟内完成应急响应;标定城市工业、人员密集场所、公共设施等4大类570个危险源,为全区有针对性地开展安全排查管控提供依据。

在全市率先联通“市数字化城管”APP、“市网格信息采集”APP、“福田移动办公”APP等系统,实现包括网格员在内的全区工作人员在移动端“一次登录、一次采集、数据共享”,大大提高了工具使用的便利程度,实现了为基层人员减负。依托“智慧城区大脑”,应用标准地址库开发智能工作派单系统,探索通过数据碰撞自动分派每日网格任务功能,包含基础网格信息任务和专项工作任务。

今年以来,福田区陆续联通了市网格信息采集、数字化城管、商事主体登记、人力资源和社保等上级系统,建立起个人、法人、房屋、证照、城市部件、地址编码等基础数据库以及按市区27个部门划分的业务数据库,为网格数据信息服务全区部门和辖区企业、群众奠定了基础。福田区不断优化城区综合治理平台各项数据统计功能,纵向打通层级壁垒。通过PC端或“政务通”APP等方式,区直、街道、社区乃至网格员都可以查看职责内工作开展落实情况,为数据赋能社区治理提供了渠道。如年满70岁老人会提前收到短信提醒,社区工作人员协助办理高龄津贴的申请,以保证老人可以在第一时间收到津贴。

福田区科学划分网格、整合部门资源、明晰工作职责、实现条块融合、实行逐级问责、严格工作考核的创新社会治理思路,将社会区域划分成不同的责任网格,作为社会管理的基本单元,构建网格化社会服务管理机制。社会治理现代化方式初步形成,为全国基层组织提供了可复制推广的经验样本。

(本文配图由福田区政务服务数据管理局办公室提供)

深圳大鹏新区开门纳谏深化改革

新区综合办公室等9个代表单位就重点改革项目听取专家现场评议

黎阳 谢雨婷

12月25日上午,深圳大鹏新区召开2019年全面深化改革专家议会。新区综合办公室、新区组织人事局等9个代表单位汇报了一批区级重点改革项目的推进情况。来自改革领域的学者专家南岭、肖中舟、宋永梅等对新区全面深化改革工作进行评议、打分,为新区的改革发展“问诊把脉”。新区党工委委员、综合办主任、改革办主任王继良参加。

今年以来,大鹏新区围绕“加快打造国际一流、生态优美、环境宜人的世界级滨海生态旅游度假区”目标,坚持“把稳方向、突出实效、全力攻坚”,在更高起点、更高层次、更高目标上推进全面深化改革“思想再解放、改革再深入、工作再抓实”,为深

圳建设中国特色社会主义先行示范区贡献大鹏力量。

大鹏新区生态文明体制改革一直以来备受关注。评议会上,新区综合办相关负责人汇报了探索“绿水青山就是金山银山”大鹏实践路径相关情况。据了解,今年以来,新区综合办以探索生态产品价值实现机制为突破口,积极探索实践“绿水青山就是金山银山”新路径。新区生态环境状况指数(EI指数)连续4年在全省127个县级评价单元中名列第一,2019年1月~12月中旬,新区环境空气质量综合指数2.62(排名全市第一),上半年垃圾分类工作绩效考核跃居全市第一,入选“2019中国最美县域榜单”。值得一提的是,新区生态文明品牌不断提升,《深圳市大鹏新区创新机制加快推进生态文明建

设》获省市主要领导批示。

大鹏新区组织人事局“创新党建引领旅游产业优质发展模式”改革项目也得到了不少专家的好评。2019年,该局通过政治引领、思想引领、组织引领、表率引领、阵地引领等“五大引领”,有效实现了旅游产业链上党的组织建设全覆盖、旅游产业发展和旅游领域社会治理“双提升”等“六大成效”,为新区建设“国家级旅游业改革创新先行区”“国家全域旅游示范区试验区”提供坚强组织保障。

听取完9个单位的汇报后,与会专家纷纷就新区改革的系统性和深化方向,提出了有针对性的建议。“所有的改革都要看成是推动发展的动力。”深圳市委政策研究室(改革办)原巡视员肖中舟表示,新区的改革工作坚持把目标导向和问题导向紧密

结合,且立足群众、聚焦市民关注的问题,他建议,高标准规划具体的改革项目,推动改革成果尽快落地。深圳市人大代表、市减灾救灾联合会会长杨勤认为,大鹏新区要发挥自身优势,坚持打好“绿色牌”,建设花园半岛,建设“大交通”体系,提高社会参与度。中国改革报社资深记者叶仕春认为,新区的改革工作政治站位高、思路清,他建议在改革工作中做好统筹规划,并一如既往地做好改革宣传工作。

王继良表示,今年大鹏新区的全面深化改革工作“组织领导更强”“改革成效更实”“改革调研更深”“改革宣传更亮”。接下来,新区将严格对标对表,突出在制度上的创新,提高社会参与度和百姓满意度,继续深化、抓实推进。