中国改革报 CHINA REFORM DAILY
2021.09.30 星期四
本版编辑：王军善 Email：76354098@qq.com 热线：（010）56805103

创新开发“五环智控” 数字赋能基层信访

浙江台州市仙居县构建“即时感知——多元调处——责任监督——考评反馈——预警研判”矛盾调处线上全链条“闭环运行系统”，群众“上访”变为干部“下访”，走出一条基层社会“智治+共治”治理新路

□ 本报记者 徐 军

创新信访工作模式，构建“多元参与、快速处置、责任压实、事心双解”的基层信访矛盾化解新格局，是推进国家治理体系和治理能力现代化的必然要求，也是推进新形势下信访工作信息化、法治化、智慧化的必然要求。

浙江省台州市仙居县紧紧围绕习近平总书记“把信访突出问题处理好，把群众合理合法诉求解决好”的指示要求，从基层信访矛盾的突出问题和群众实际需求出发，聚焦“基层信访矛盾调处时效慢周期长、群众抱怨多、责任压实难、合力形成难、就地化解难”等问题，独创性地开发了“五环智控”多跨应用场景，用数字技术手段变群众“上访”为干部“下访”，构建了基层矛盾调处线上全链条“闭环运行系统”，推动实现矛盾纠纷“一件事”全周期管理。

今年3月2日“五环智控”多跨应用场景在“浙政钉”上线，成功探索出基层信访矛盾快速处置和责任压实新模式。截至8月底，已化解矛盾纠纷4328件，实现了四级走访，批次较2019年同期下降71.4%，人次同比下降58.9%；县内就地化解率从年初的69.3%提升到8月的95.4%，按期办结化解率上升98.5%，显示出“二降二升”的好效果。

据了解，“五环智控”多跨应用场景是用数字赋能基层治理，构建“即时感知——多元调处——责任监督——考评反馈——预警研判”矛盾调处线上全链“闭环运行系统”，实现了信访问题透明化感知、高效化调处、可视化监督、科学化考评、精准化研判、精细化管理，走出了一条基层社会“智治+共治”的治理新路。

即时感知透明化 给每起案件装上“千里眼”

群众端信息全透明。仙居县开发专属“民生码”，群众遇有矛盾纠纷通过“手机扫码”便可直接反映诉求，系统自动生成“一案一码”，群众可同步实时查看“办理进度、办理工作人员信息、补充材料、更新诉求、办理结果、评价反馈”，每个环节系统都会自动生成手机短信，提醒来访群众，实现了群众申诉便捷化，真正帮助群众把问题解决在“家门口”，有效破解了群众“访累”“访难”等问题，大大提升了群众获得感和满意度。自系统上线以来，群众满意率从85.7%提升到96.2%。

政府端管理全透明。仙居县开发“即时感知”模块，设置“前端、运行、过程、风险、事后”环环相扣的感知功能，利用平台数据库、视频监控、AI情绪分析、风险等级预警等新技术，实现透明化感知、实时化管理，政府端可及时掌握每一起案件的办理进展和动态，及时掌握每一个事权单位和案件属地的履责情况，做到每一起案件事权透明、进度透明，有效解决传统线下信访件流转交办“耗时长、环节多、周期长、反馈慢”等问题。

多元调处高效化 给每个流程装上“加速器”

“智能分流组团”受理快。仙居县开发“多元调处”模块，设置“四力调解资源库、疑难案件跟踪、特色纠纷化解场景、事心双解率趋势、事心双解案例库”等功能。对群众扫码登记的民情诉求，系统3分钟内就可智能分流入库，5分钟内就可交办，明责到人，1小时内就可智能匹配组团，同步推送交办和提醒信息，形成“一案一组团调解专班”，大大缩短交办、受理链条，增强了工作时效。改革后，矛盾纠纷平均办结时长从原来29天缩短至3天。

“云上会商联调”处置快。仙居县搭建线上“调解资源库”，多跨协同县乡村三级和45个部门，吸纳事权部门、乡镇街道和政法干警、网格员、村干部、调解员、乡贤等6222人进入“调解资源库”中，以开发线上“点兵点将、云上会商联调”等特色功能，打破时空限制，应用远程网络，利用乡镇街道和村建立的可视化沟通终端进行“远程联调”，矛盾纠纷当事人不出村便可与“调解专班”进行“面对面”视频沟通交流，使调解服务“零距离”、调解过程“零跑腿”，既大大提高了调处效率，也实现了调处力量从“政府独奏”向“多元合唱”的转变。

责任监督可视化 给每名干部套上“紧箍咒”

责任明晰化。仙居县建立“首问负责制、首办负责制、一码管到底、分层分类调解”机制，压实村级首办责任、乡镇属地责任、事权部门协同责任、县领导分管责任。明确办理时限，重塑办理流程，7日内办结为“绿码”，超过7日转为“黄码”，自动推送到乡镇和事权部门主要领导领办，超过14日转为“红码”，自动推送到县分管领导牵头督办。县主要领导和包案县领导可通过手机App，随时查阅案件办理进度，进行批示和关注，批示内容在系统内同步推送至事权单位责任人，有效改变事项流转中可能存在的“推诿扯皮、责任不清、难以追责”等问题。

监督可视化。仙居县开发“责任监督”模块，设置“受理、过程、履职、群众、事后”步步衔接的监督功能，创新实施“后道倒逼前道、三色督办、事中问责、群众在线监督等”工作机制，系统按照办理时限、责任单位、责任人和群众反馈节点等设置，将每个环节精准落实到位、到人，并以时间轴方式全流程、可视化呈现，对办理情况和责任人履职情况进行全程晾晒、智能提醒、精准监督，实现对每起案件的全程可视化监控和实时分等级预警。目前，县纪委已对15名工作人员约谈通报，对存在“应录未录、应调未调、推诿扯皮”等情形的11件矛盾纠纷启动责任倒查。

考评反馈科学化 给每项工作亮明“指挥棒”

创新开展“矛调指数”量化考核机制。仙居县开发“考评反馈”模块，设置“部门矛调指数排名、乡镇矛调指数排名”等功能，系统按照“响应速度、办理速度、办理质量、群众评价、监督反馈、风险等级”6个维度，设置重复信访率、群众满意率、事心双解率、四级走访下降率、就地化解率等11项具体量化指标。通过系统AI智能算法，自动计算得出各乡镇（街道）和部门考核排名，用量化的指标数据，以“六边雷达图”和“三色地域图”形象直观的方式实时展示，使乡镇和部门的调解绩效一清二楚，有效破解了“基层矛盾纠纷化解缺少具体评价指标来直观客观反映，衡量调解成效和缺少地方党委政府与各职能部门协同作战线上化解平台”两大难题。目前，已对6个办理速度和质量落后的地域进行挂牌督办。

创新开展“调解积分”激励机制。仙居县设置“干部调解绩效排名、金牌调解员积分排名”等功能，探索运用“调解积分”激励机制，鼓励事权单位和乡镇街道相关责任人、网格员、调解员、村干部积极参与调解，并对他们的调解情况进行积分考核，对调解事项进行“加星事项”标注，并在系统界面滚动播报。将各级干部负责调解绩效与个人评优提拔挂钩，将各类调解组织调解绩效与“金牌调解员”评选待遇等挂钩，有效解决“基层调解力量不足、动力不强，干好干坏、干多干少一个样”的问题。

预警研判精准化 给每次决策提供“风向标”

研判精准化。仙居县开发“预警研判”模块，设置“重点人员、重点事项、重点领域、重点区域”四大预警功能，建立“矛盾风险防控模型”和“智能研判模型”，通过数据“自动采集、归类汇总、统计分析、AI视频”等技术手段，对各类民情诉求信息进行“大数据分析”，自动集成重点人、重点事和重点领域的“整体画像”，为乡镇、部门和县领导第一时间掌握动态，第一时间高效处置，第一时间精准决策提供基础数据，有效解决基层信访矛盾“预测预警难、溯源防控难、精准研判难”的问题。

管理精细化。仙居县设置“重案研判、趋势研判、分层研判、类案研判”功能，通过智能化、数字化、图表化的数据分析模型，建立“提醒函”预警制度，从定性和定量两个层面，筛选出带有普遍性、趋势性的矛盾纠纷问题，将矛盾化解在萌芽状态。通过解决“一件事”，深挖“一类事”，重塑“一套制”，并从制度和体制机制层面进行集中破解，真正从源头上解决信访矛盾“高发、多发、重复访”等问题。

草原修通富裕路

9月28日，由中铁十一局承建的大角满（青甘界）至瓜什则段公路（以下简称大瓜公路）全线通车。大瓜公路起自青海、甘肃两省交界处的大角满，终点为青海省黄南藏族自治州同仁市瓜什则乡，全长56.57公里。这条公路是连接青海、甘肃快速通道的重要组成部分，建成通车后将改善青海、甘肃两省交界牧区的交通条件，促进青甘两地物资交流往来，进一步带动沿线民族地区经济社会发展。图为一辆汽车行驶在同仁市瓜什则乡境内的大瓜公路上。

新华社记者 张宏祥 摄

中关村 这个“村”真不简单

□ 盖博铭 陈 旭 阳 娜

瞄准前沿、面向社会、服务国家，继续激发企业创新活力，先行先试锐意改革，助力科技向善、融入全球治理……这将是中关村国家自主创新示范区的未来图景。

中关村如何加快建设世界领先的科技园区？9月27日，在2021中关村论坛“中关村国际技术交易大会”开幕式上，北京市科学技术委员会主任许强给出了相关答案。

在大会的举办地——中关村，最能感受创新是引领发展的第一动力。

历史上，中关村凭借着敢为人先的创新精神，从最初的“电子一条街”发展为中国创新发展的一面旗帜，开创了改革开放史上的一段传奇。

如今，中关村在京拥有16个分园，在京外建设了27个合作园区，在“一带一路”沿线及其他地区设立了19个海外联络处。

作为中国科技创新的出发地、原始创新的策源地、自主创新的主阵地，中关村先后诞生了超级计算机、中文搜索引擎、人工智能芯片等一大批关键核心技术和变革性重大科技成果。

1984年，联想就是从中关村这片热土起家，以中科院计算所传达室为起点，一步一个脚印走到今天，发展成为一家年营收额超过4100亿元人民币的全球化高科技制造企业。

“未来三年我们计划实现研发投入翻番，以科技创新的力量赋能各行各业的智能化转型，实现提质增效、节能减排，推动中国实体经济高质量发展，促进实现共同富裕，助力实现国家‘双碳’目标。”联想集团董事长兼CEO杨元庆说。

中国支持中关村开展新一轮先行先试改革，加快建设世界领先的科技园区，为促进全球科技创新交流合作做出新的贡献。

历史将证明，这将是中关村高质量发展的又一个新起点。

面向未来，北京将继续瞄准世界科技前沿，构筑国家战略科技力量。“北京继续着力培育国家战略科技力量。包括积极推动国家实验室和国家重点实验室体系重组；加快建设综合性国家科学中心、新型研发机构等。”许强说。

据介绍，北京将实现在人工智能、量子计算、区块链、生物技术等领域“四个占先”，实现集成电路产研一体化、关键新材料、关键零部件、高端仪器设备等方面的“四个突破”。

许强说，北京还将适应创新范式新变化，推动科技创新面向生产生活新需求。激发企业创新活力，支撑首都高质量发展。“此外，北京还将塑造科技向善理念，做先行先试排头兵；积极参与全球创新网络，促进科技创新交流合作。”

中关村是北京国际科技中心建设的主阵地，是我国创新发展的一面旗帜。新时期，中关村将不仅是北京的中关村，更是中国的中关村、世界的中关村。

区域资讯

北京新国展二期项目正式开工

服务首都国际交往和对外开放

本报讯 新华社记者从北京市顺义区和北辰集团获悉，北京中国国际展览中心新馆二期会展项目9月28日正式开工，2024年竣工后将成为北京市建筑规模最大的综合性会展场馆。

北辰集团有关负责人介绍，北京新国展二期项目位于北京市顺义新城第23街区、新国展一期北侧。项目总投资137亿元，项目地上建设面积约43.8万平方米，包括1栋会议中心、1栋酒店、9栋展馆和3栋登录厅，展会总净面积约21万平方米。

这位负责人表示，该项目建成后将吸引更多国际级、高水平大型会议在京举办，同时与国家会议中心一期、二期联动发展，形成国家会议中心区域承办国际展、高端大型会议为主，北京新国展二期承办国际展、专业展、新兴展为主的首都会展业新格局。

顺义区有关负责人介绍，随着北京新国展二期项目加速推进，顺义区将联动周边优质资源，规划建设总规模超过100万平方米的特色商业、商务写字楼、公寓住宅等服务业态，同时完善区域交通体系提升通达能力。

（陈 旭 张 骁）

湖北三条高速公路同时通车

进一步完善湖北高速公路网布局

本报讯 三峡翻坝江北高速公路、鄂（州）咸（宁）高速公路、沪蓉高速麻城龟峰山支线高速公路9月28日零时同时通车，进一步完善了湖北高速公路网布局，助推区域经济社会高质量发展。

三峡翻坝江北高速公路起于宜昌市太平溪新港，终点与沪蓉高速公路宜巴段相接，全长36.54公里，按双向4车道高速公路标准建设，设计时速80公里，桥隧比达70%。这条高速公路串联起三峡大瀑布、三峡人家、三峡大坝等景区景点，将提高三峡枢纽综合通过能力，对完善三峡翻坝公水联运体系、构建三峡综合交通运输体系具有重要意义。

鄂（州）咸（宁）高速公路全长63.2公里，起点至长港段约16.9公里按双向6车道建设、长港至终点按4车道建设，设计时速100公里，共设置6个收费站。鄂咸高速的通车，结束了鄂州市梁子湖区境内不通高速公路的历史，与黄鄂高速、武汉城市圈外环高速串联成一条新的鄂东地区南北纵向大通道，有利于武汉城市圈一体化发展。

沪蓉高速麻城龟峰山支线高速公路由湖北交投集团投资建设，是麻城市进出龟峰山景区的快速通道。项目起于麻城市龟山镇三屋畈村，将龟峰山互通与沪蓉高速公路相接，止于麻城市龟山镇大桥边村熊家铺旅游小镇，全长5.56公里，按双向4车道高速公路标准建设，通车后将促进龟峰山景区旅游资源开发利用，助力大别山革命老区乡村振兴和经济社会发展。

（王 贤）

江西5.15万名退捕渔民转产就业

深入推进就业服务“1131”计划

本报讯 新华社记者从江西省人社厅获悉，截至目前，江西5.15万名有就业能力和就业意愿的退捕渔民顺利实现转产就业。

据了解，为保障退捕渔民上岸后能稳定就业，江西深入推进就业服务“1131”计划，即对有转产就业意愿的退捕渔民，至少提供1次政策宣讲、1次职业指导、3次职业介绍；对有培训需求的退捕渔民，至少提供1次职业技能培训。在渔民人数较为集中的重点县区，采取集中专场招聘与分散入户送岗相结合的方式提升人岗匹配效率。今年以来，江西已举办专场招聘活动63场次、提供集中职业介绍1.37万人次。

同时，江西加大对退捕渔民的创业扶持力度，通过创业担保贷款为退捕渔民创业提供金融支持，已累计发放贷款4056.99万元。其中2021年1月~7月新发放贷款1039万元。为及时化解困难退捕渔民返贫风险，江西持续对困难退捕渔民实施兜底安置，通过公益性岗位已累计安置退捕渔民1628人。

（邬慧颖）

山东莱西水集街道深化“双招双引”

推进“项目+党支部”模式

本报讯 今年，山东省莱西市水集街道将“双招双引”作为一号工程，全面优化产业结构，增强发展活力，展示出推动高质量发展的水集力量。

为吹响高质量项目建设“集结号”，该市水集街道成立“双招双引”专业化人才小组，以“打造一个品牌、培养一群人才、形成一个集群”为目标，不断将项目招引向绿色产业、生态农业、高端制造业和第三产业倾斜。通过以情引商、以情稳商，先后吸引30多家知名企业50多人次来水集考察洽谈，打造出了更具活力的产业品牌。今年以来，新签约项目52个、新开工项目29个、新竣工项目27个、新投产项目23个，均超额完成任务。

据悉，街道将“攻坚2021工作落实年”活动与深入推进“一次办好”改革有机融合，推进“项目+党支部”模式，在基层全面推进“一站式”党群服务中心建设，拓展组织链条，发挥党组织、党员在重点项目建设中的“轴心”功能、先锋作用，为经济社会发展奠定了良好基础。

“水集街道在招商引资、招才引智方面的一系列举动是前所未有的，无论是从重商营商的氛围，还是从取得的成效来看，都呈现出新的面貌”。水集街道党工委书记李春雷说。

（孙 鹏 石倩倩）