



基层是社会治理的基石,台账繁杂、多头填报、平台分散、诉求流转滞后,曾是不少社区基层治理存在的“小马拉大车”困境。近年来,立足智慧蓉城建设部署,紧扣“三级平台、五级应用”智慧蓉城标准架构建设思路,青羊区以数字化改革破题,打造“融合式基础支撑、集约式平台赋能、联动式服务保障”三位一体智慧社会工作体系,推动基层治理由“人力驱动”向“数字智驱”转型,在超大城市中心城区探索出一套可复制、可推广的基层智治青羊样本,为全市“强县活区”战略落地提供生动的基层实践。

□ 华西社区报记者 董峰 青羊区委社会工作部供图

智慧数字赋能 成都市青羊区探索基层智治样本

破解难点 推动数字化转型

走进青羊区府南街道同德社区“微网实格”运行中心,大屏幕上,辖区人口、房屋、风险隐患、群众诉求等各类数据一屏汇聚,事件上报、研判派单、处置反馈全流程动态滚动,社区工作人员轻点鼠标,即可完成事件调度、数据核查,这是青羊区智慧网格治理的日常一幕。

“以前大半时间耗在填报表、录台账上,不同系统要重复录数据,跑断腿还填不完各类表格,真正上门走访群众的时间被挤压得所剩无几。”谈及过去的工作状态,一名在社区扎根多年的网格员向记者坦言。多平台重复填报,数据壁垒突出,让不少一线工作人员深陷事务性工作,面对群众诉求时常有心无力,这也是不少城区基层治理普遍遇到的痛点。

针对这一现实难题,青羊区坚持问题、减负、便民三重导向,在全区67个社区全覆盖搭建“精治数仓”数字基座,从源头破解基层数据杂乱、重复上报、利用率不高的顽疾。少城街道则通过街道级“精治数仓”搭建,打破数据壁垒,纵向贯通上级部门、本级科室、下级社区数据,锚定“人、房、事、物、组织”五类有限标签,破解无限台账困局,实现247项常规工作台账“一键生成”,动态更新,专属采集二维码推送到居民、辖区企业手中,基础信息线上直采,替代传统线下摸排登记。

目前,青羊区正在建设社会工作数仓。建成后,将进一步健全社会工作智慧化智能化支持服务体系,探索建设“精治数仓—社会工作数仓应用场景”,智能汇聚多渠道数据形成区级“社会工作数仓”,通过对数据进行集中治理、智能分析、清洗对撞等,激活并有效利用社会工作相关数据,形成新就业群体服务、社区小区治理要素采集、

志愿服务全周期管理、社会服务机构评价预警、政社企资源交互、数据回流共享、核心数据标准化等基础数据库,实现跨层级、跨业务数据共享协同,搭建全区统一、上下贯通、数据驱动、业务协同的现代化社会服务和基层治理平台,推动全区社会服务和社会治理的数字化转型。目前已完成全区67个社区精治数仓数据自动抓取,实现与区公安人口服务平台、区智慧蓉城平台、区“一表通”、12345市民热线、国家电网等平台数据联通,切实为基层治理服务赋能增效。

集约式平台 纾解基层“小马拉大车”难题

数据不是躺在硬盘里的冰冷数字,而是服务民生的“导航仪”。记者了解到,青羊区建立了“社区实时推送、区级校准、回传社区”的数据闭环归集管理机制,海量表格、文档统一归集动态更新,彻底告别多系统重复报数。在此基础上搭建起高龄补贴提醒、脆弱人群关怀、群租房智能甄别3大数据模型,数据会自动发出预警。在草堂街道草堂路社区,上述3大数据模型落地深化为具体的治理场景——通过打通电网数据与社区治理的融合通道,创新开发7项社网融合数据分析研判功能,将群租房智能甄别、独居老人用电异常等预警精度提升到新水平;同时打造AI数智人“杜小草”与智能关爱终端“草堂关爱呼”,推动风险预警从“模型推送线索”进一步升级为“主动感知、精准到户”,让数据闭环的效能真正触达居民身边。

“系统一旦识别出辖区高龄老人、特殊群体,就会推送服务提示,我们主动上门开展关怀帮扶;疑似群租房线索也会自动甄别推送,不用全靠网格员凭经验肉眼排查。”青羊区委社会工作部相关负责人告诉记者,平台累计



实时监控。



数字化培训。



居民数字化应用场景。



社区智慧治理平台。

定向推送预警提醒3.8万次,自动甄别疑似群租房7126套,完成数据修正、标签标注37万条,节约基层人工时长5850小时,把网格员从海量台账中解放出来,回归走访巡查、服务群众的主责主业。

数据底座筑牢根基,集约式治理平台则打通事件处置的“高速通道”。据悉,青羊区在47个社区实体化运行“微网实格”运行中心,整合指挥调度、矛盾调处、联动联动功能,构建起“网格呼叫—研判部署—部门应答—统一派单—办结反馈”标准化闭环流程,破解事件推诿、流转滞后难题。

“以前群众反映一个问题,要在好几个平台分别登记上报,部门之间流转慢,群众等着着急。现在不管是上级派单、网格巡查发现,还是居民自己上报,全部归集到一个总端口,一屏总览、一键派发、全程溯源。”记者在青羊区苏坡街道清源社区网格中枢看到,居民通过“清源小鹭AI智慧管家”上报的噪音扰民、院落设施损坏等诉求,从受理到派单处置,全流程留痕可追溯。依托区级城运中心,应急智慧云、人口底座等8个分散平台完成整合,统一人口、统一口径,打破长久以来的数据孤岛,长效化解基层“小马拉大车”困境。

多元共治 数字红利惠及千家万户

数字化的最终落脚点,是民生温度。线上线下联动,一套多元共治的服务共同体正在青羊辖区逐步成型。

“不用跑社区办事大厅,手机点开‘微网实伴儿’,家里有难题一键上报,工单直接派到对应网格员,很快就有人上门处理。”家住府南街道的居民张女士,前不久通过线上便民服务站反映院落下水道堵塞问题,诉求快速流转闭环解决,便捷的办事体验让她印象深刻。

为进一步精简办事流程,青羊区研发社区“AI嬢嬢”智能小事通,28项高频事项支持线上办理、线上预审,60余项常见咨询实现24小时自助查询,实现“数据多跑路,群众少跑腿”。

针对外卖骑手、快递员等新就业群体休憩难、找驿站难的现实痛点,全区制作63套暖新驿站交互式电子地图,驿站位置一键查找、服务线上预约、物资线上申领。同时吸纳164家社区合伙人,建立1301处外卖快递暂存点数字档案,把暖心服务精准送到新就业群体身边,累计智能预警新就业群体相关苗头隐患20余起。

“以前跑单间隙想找个地方喝水歇脚,全靠自己去到处打听。现在点开地图,附近的工会驿站在哪里、能不能充电,一目了然,对我们跑外勤的人来说,太实用了。”一位外卖骑手接受采访时说道。

从台账减负到风险预警,从事件闭环处置到便民服务直达,数字化改革正在给基层治理带来实实在在的改变。如今在青羊,基层事务性工作大幅精简,网格员的重心回归网格巡查、民情走访;风险隐患、矛盾纠纷依靠数据前端预警,尽可能化解在萌芽状态;线上服务不断延伸,居民办事更加便捷,新就业群体等重点群体得到精准关怀,多元主体参与治理的合力持续凝聚。

“智慧治理不是简单把工作搬到线上,核心是为基层减负、为群众服务。”青羊区委社会工作部相关负责人表示,通过构建数据支撑、平台统筹、服务联动的数字治理新格局,青羊区探索形成适配中心城区的智慧社会工作建设路径。数字赋能没有终点,青羊区还将持续迭代优化智慧治理场景,不断挖掘数据价值,持续提升网格智治精细化水平,让数字红利更多惠及千家万户,为超大城市基层治理现代化持续输出青羊实践。