

数字化改革看浙里

打造普适、可推广的基层智治模式

临平乔司：创新构建整体智治镇街经验

应陶 吴佳梅

今年，平安浙江建设进入第18个年头。在全省建设平安浙江工作会议上，全省1设区市、11县(市、区)被授予“一星平安金鼎”。11县(市、区)之一，就包含了杭州市临平区。

这18个年头里，乔司街道为临平的平安建设，贡献出不少镇街经验——率先建立全国第一个社会治安综治中心，成为全国乡镇综治中心首创地；近年来，又创新发展新时代“枫桥经验”，于今年2月启用“乔网智治——云上中心”，进一步深化党建引领整体智治工作体系。

“在近1年的建设期里，我们始终坚持以‘县乡一体，条抓块统’为数字化改革的抓手，探索具有普适性、可复制推广的基层整体智治模式。正式上线的‘云上中心’，对乔司社会稳定和长治久安、经济发展、民生改善具有十分重要的现实意义，也在高水平建设‘数智临平·品质城区’的实践中展现出‘乔司风采’。”乔司街道党工委负责人说。



乔司街道航拍图

数字治理 智慧联动打造高效治理闭环



街道工作人员在警源治理系统反馈信息

乔司街道地处杭州市中心城区的东郊，是临平区“南融”战略的主阵地。优越的地理位置及便利的交通，推动着乔司区域经济持续向好。但相伴而生的，是大量外来务工人员的流入。据统计，2021年乔司街道流动人口达26万人，超本地人口4倍有余，复杂问题与日俱增。

聚焦基层治理的复杂性，乔司街道早在2004年就建立起社

会治安综治中心，从根本上开始突破。“当时老百姓遇到问题，总是找不到关键部门求助。这个堵点的根本原因在于部门分散。”综治中心负责人说，于是，街道社会治安综治中心就开始尝试部门集合办公的综合治理新形式。

近年来，随着浙江“大综合一体化”行政执法改革和数字化改革的整体推进，乔司街道又开

始新的谋划：如何在线下中心的基础上，构建起“整体智治体系”？

基于这样的思考，“云上中心”布局“数字+党建”“数字+治理”“数字+经济”“数字+城管”“数字+服务”五大智能模块，积极打造垃圾分类等9个特色运用场景。

其中，数字治理模块，正是为解决新的基层治理难点而设

计。

“现在的社会治安管理和犯罪防控难度越来越大，这意味着问题的复杂性和反馈的时效性，在不断加大对基层综治队伍的考验。仅依靠自身警力是不够的，需要借助数字化的手段。”乔司街道平安办负责人倪国建说，因此，警源治理系统应运而生。据了解，警源治理系统主要运用大数据、物联网、云计算技术，并以智能化思维联合“街道社会治理综合指挥中心”“综治队伍”两大力量，实现街道区域内警情、火情、城管等事件实时监测、高效流转和闭环管理。“如果在社会应急指挥联动平台中出现了警情，数据高速体系会把警情数据一秒上传到‘云上中心’数字治理平台，同步语音通知综治队。在线上，系统也会自动形成信息收集、分析研判、分类处置、跟踪反馈的处置闭环。”倪国建说，“这样一来，就实现了线上平台与线下综治队伍结合，‘小脑’联动‘手脚’的创新应用模式。”



“乔网智治——云上中心”驾驶舱

数字党建

“平战转换”提升红色战斗力

常态化疫情防控的当下，乔司街道如何以扎实的红色根基深化“三服务”，实现基层党组织“平战转换”，为千家万户守护平安“小门”？这样的问题，在“乔网智治——云上中心”数字党建模块中可以找到答案。

无论是2021年夏天抗击台风“烟花”，还是今年年初的疫情防控，乔司街道一支名为红乔先锋的志愿队总是冲锋一线。红色的马甲湿了又干，与白色防护服形成“红白配”。“红乔先锋志愿队集合了辖区内各个网格和街道原有的工会志愿者、青年志愿者、巾帼志愿者等队伍，共有7400余名志愿者，是我们社会治理的重要红色力量。”乔司街道党建办负责人说。

作为指挥者，乔司街道将如何用好这股红色力量？该负责人说，从问题里看思路。“细化到党员志愿者的管理问题上，街道面临着组织的难题，每次有大型活动或者突发事件时，我们都需要具体联系到各个分支小队的负责人，街道却难以主动调控。二来是本地没有行之有效的统一入口，每次活动都要重复录入打卡、退卡等信息。”

针对这两方面的问题，乔司街道在“乔网智治——云上中心”数字党建模块重点设计了红乔先锋应用场景。该场景包含了全生命周期

管理、人才培养、党群服务中心运营、组织覆盖等内容。“对于街道来说，所有党员志愿者的信息一次性录入，同时同步西湖先锋、志愿汇等其他平台的数据。对于志愿者来说，每次参与志愿活动都能有迹可循，实现积分奖励及简单考核。”该负责人说。

有了线上数据，红乔先锋志愿队应对突发事件的战斗力显著提升。

今年3月，乔司街道朝阳村因防疫需要，实施“三区”管理。“三区”之内，保障村民日常所需的任务交给了志愿者。通过红乔先锋应用场景前期录入的信息，街道快速联系到村内的志愿者。第一时间，140余名志愿者迅速到位。

其中，周高翔、余斌、戴高升、高鑫，年龄差距超30岁的四人组成了一支特殊的抗疫小分队，负责为隔离人员送去三餐。由于每栋楼都没有电梯，他们只能背着沉重的配电箱爬6层楼梯。杭州的三月，温度逐渐回升，志愿者们穿着密不透风的防护服连续工作，安静的楼道里，只能听见他们“呼哧呼哧”的喘气声。一日三餐，从未间断。

今年是亚运之年，乔司街道还利用“云上中心”数字党建模块启动了亚运志愿者的招募活动。截至3月31日，已有25404名志愿者在线报名。

乔司街道相关负责人说，接下来，街道将继续探索基层治理中的难点堵点，以更为完善的各类应用场景实现整体智治。

数字城管 以垃圾源头分类引领基层治理



垃圾分类督导员正在录入投放信息

流动人口的治理难点，在于流动，特别是其衍生而出的行为也是流动的。比如垃圾分类投放。

“承租户流动性大，隔几天就换人，很难做到精准管理。”乔司街道城建办负责人姚剑说，因此，在设计“云上中心”数字城管模块时，街道尝试起垃圾分类精准到户的管理形式。

2021年7月，乔司街道在乔

个方面开始了数字化管理试点。首先，街道对住户群体进行了细分，在本地居民的基础上，增设了承租户账号。同时，出租房与本地居民之间形成“捆绑”，让承租户在自我约束、房东管理的双重保障下，压实流动人口垃圾分类监管问题。

有了组织框架，智慧垃圾投放点上的智慧系统与专人督导按照“一拍二称三评价”的工作机制进行精准管理。社区居民老李是一名垃圾分类督导员。每天上午8时不到，他都会提前到达固定点位，做好定时投放的准备工作。“一般我都会先检查一下设备，看看有没有故障。等到居民一来，我直接就能拍照、称重，很快完成投放。不管是承租户还是本地居民，都有明确记录。”

垃圾分类精准投放率不是最终目的，引领基层治理、提高居民文明素养才是。为此，乔司街道采取了大数据分析和常规性入户宣教相结合的方法，从要求居民定时定点垃圾分类向居民主动分类转变。“从大数据分析中，我们可以清楚知道哪

些人员的垃圾分类意识薄弱。我们进一步进行宣教，告诉他们为什么要垃圾分类，如何提高垃圾分类准确率。”姚剑说。

截至2021年12月底，乔司社区辖内2.7组约900户中，垃圾源头分类正确率已达95%以上。垃圾分类的源头管理，让基层治理的能效迅速提升，城市环境风貌也得到明显改善。



红乔先锋志愿者为隔离家庭送餐