
“掌上云社区”让生活更美好

陈芳琴

南京市栖霞区民政局

南京栖霞区城乡二元结构突出，126个社区中包括了97个城市社区和29个村委会，目前有户籍人口约54万，高校师生、企业职工等流动人口20多万。在近几年的发展过程中，栖霞区大力推进行政区、仙林大学城、新港开发区“三区融合发展”，同时伴随着大体量的拆迁改造、大规模的产业转型升级和居民的多样化需求。

“掌上云社区”是栖霞区在城市化快速推进过程中，针对经济社会发展不平衡等实际问题，由社区党组织主导，协同居委会、社区居民、驻区单位、物业和社会组织等多元主体，依托微信群、微信公众号、小程序等互联网平台，运用区块链、人工智能、大数据、云计算等现代信息技术，在线治理社区事务，并与线下网格融合，建立起来的政、社、民协同共治平台。从2016年启动至今，“掌上云社区”通过“规模化战略”（1.0版）、“智能化+大数据战略”（2.0版）和“一体两翼战略”（3.0版），不断升级优化、持续深耕，目前已实现全区126个社区全覆盖，建立微信群1160个，入群人数达22万人，平均每户家庭都有一位家庭成员入群，受理线上群众诉求近12万起，发挥了凝聚思想、回应诉求、协商共治的重要作用，形成社区“智治+自治”模式的常态化，促进智慧社区治理水平迈向新台阶，探索出城市基层治理的新模式。

“掌上云社区”将党委总揽全局、协调各方的政治优势，政府的资源整合优势与居民在社区治理中的积极参与有机结合起来，实现了“自上而下+自下而上”的协商模式，启动了社区协商共治的“双引擎”，形成了社区和居民之间从陌生人到熟人、从熟人到家人、从家人到主人的转变，构建了具有栖霞特色的乐享文化。

一是社区党组织主导的在线协商。社区居委会作为社区线上平台的群主，在经历了初建群时的“拉粉”、互相打招呼、在线日常往来这个较长期过程之后，逐步吸引居民广泛参与在线协商社区公共事务，社区居委会组织力号召力不断增强。2019年7月，龙潭街道花园村与宣闸村合并为花园村社区，涉及居民4000人、在外务工人员近1000人，涵盖自然村、集镇、社区等多种形态，原有的村规民约已经不能适应社区现状。为此，花园村社区围绕修订新村规民约事项，通过“掌上云社区”在线议事平台开展在线协商，收集有效意见达200余条。从拟定初稿到修改完善，每个环节都在“掌上云社区”进行推送，让在外务工的居民也积极加入到议事活动中，克服了人员难集中、难座谈等问题，打破了协商的时空界限，最大范围地鼓励居民参与公共决策与社区治理。

二是居民自发在线协商。通过在线协商平台，居民之间逐步相互熟悉，可以为公共事务提出意见和建议，并在讨论过程中渐渐形成共识。在线协商不仅解决了社区治理参与度低的难题，而且引导居民通过自主协商解决社区问题。栖霞区甘家巷铁路道口封闭后，设立在甘家巷的炼油厂公交站改道，居民在“掌上云社区”群内强烈反映乘坐公交难、出行极不方便。社区党总支发现这一需求后，积极牵头征询辖区内居民意见，多次组织居民议事，街道、社区、金陵石化、公交公司等多方开会协调、现场选点，共同解决了居民出行难问题。

三是突发情形下在线协商。社区遭遇突发事件时，微信群能够在线实时公布事件进展、寻找事发原因、协商应对策略和后续处置等大部分功能。栖霞区迈皋桥街道景和园社区是丁家庄保障房人口最密集、外来人口最多的社区之一，人员类型复杂、外来人口量大、人员流动性强。2020年上半年新冠肺炎疫情期间，社区针对这一现状，依托居民“掌上云社区”微信群发布了招募志愿者护区的信息，充实防护力量。短短几个小时，“我报名”“我参加”“我听从组织安排”，一声声铿锵有力的回复

展现在“云协商”平台上，当天下午就有 19 位群众党员率先报名参加，解决了特殊时期难召集、难动员的问题。

“掌上云社区”在嵌入社区治理全过程后，通过与线下街道网格深度融合，运用“互联网+”思维，突破了政府服务的时空限制和信息不对称瓶颈，通过创新服务方式、重构服务“界面”，建立起全天候、协作式服务体系，在回应一个个诉求、办好一件件实事中提升社区服务水平。“掌上云社区”内涵丰富，在每个微信群中植入政务机器人——小栖，通过 IP 形象打造，赋予它类似全科社工的智能大脑，及时回应居民诉求，充分体现治理的人文关怀和情感温度，是名副其实的栖霞“网红”。系统主要设置党建云社区、信息交流、智能回复、“不见面”服务、工单流转、协商议事、多群管理和大数据分析八大功能模块，在优化服务的同时，可以在后台自动生成物业服务、环境卫生、医疗教育等十类社情民意数据库，为提高治理效率和质量提供数据支撑。

目前，“小栖”能给出约 5200 项在线智能回复，接入不见面审批事项达 590 多条。与南京大学社会学院团队、南京智慧神州公司共同研发了“掌上云之家”小程序，开设了“栖财惠民”“掌上残联”等线上窗口，把社区“云治理”和政府“云服务”融入到同一个平台上。对居民而言，只要入群，足不出户即可实现在线咨询、在线投诉、在线办理。疫情期间，掌上云社区变身“云菜篮”，针对区内涉农的八卦洲街道、龙潭街道等众多农产品滞销问题，通过群内接力、多方转发等方式，区内居民、单位及外区个人、部门等纷纷爱心采购，成功帮助农户解决燃眉之急。

进一步拓展“政务小栖”功能，整合全区更多部门资源和信息的融入，充实安全生产、综合执法、环境保护、虚拟养老等涉及多行业、多部门领域的“小栖”知识库，打破信息壁垒，注重线上服务实效，促进部门间数据互联互通，推动多部门积极作为、融合协作，增强“掌上云社区”政务办公功能。建立“掌上云社区 360 度全域治理平台”，更加有效地发挥后台应急预警和指挥调度能力，为各个部门、街道提供最真实的民意反馈结果，便于政府更好地确定定位、明确需求、做好服务，真正做到用数据研判、用数据决策，让公共服务更加精准。建立“云社区”考核新机制，联合组织部、行政审批局把党建引领、在线办事、入群规模、季度群日活跃度、群内实名制比例等作为考核依据，凝聚起全区协同推进治理的强大合力。