

数字化助推基层治理模式创新

范雪强

基层治理是国家治理的基石，推进基层治理体系和治理能力现代化建设，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程。党的二十大报告指出，要完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能；在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。邳州市戴圩街道地处城乡结合部，和邳州经济开发区实行“区街合一”体制，下辖 19 个村、6 个社区，社会形态多元、人员结构复杂、共治力量不足，群众诉求呈现多样化特点，加快推进治理体系和治理能力现代化是戴圩街道推进基层治理的一项重大课题。

当前，数字技术的发展改变了人类传统的生产和生活方式，也对基层治理方式产生了巨大影响。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，“以数字化助推城乡发展和治理模式创新”。以大数据、人工智能为代表的数字技术持续赋能基层治理，促进基层治理精准化、精细化和便民服务智慧化，为基层治理提供了新机遇新思路。在这样的背景下，2022 年戴圩街道聚焦全域覆盖、精准联动、扁平高效，创新打造“‘圩’您办”社会“智”理新体系，开发运用“‘圩’您办”智慧化 APP，更加精准地统筹基层社会力量参与社会治理，让群众少跑腿，让信息多跑路，切实优化力量配备，整合资源，及时解决群众最关心最直接最现实的利益问题。一年来，街道社会治理持续向好、人民群众幸福感获得感显著提升，为开发区蓬勃发展营造了良好的社会环境，逐步走出了一条具有时代特征、城乡结合部特点的基层治理创新之路。

数据“全覆盖”，村貌民情“一端尽览”

数字化可以促进基层治理效能的提升。一方面，通过数字化手段，基层政府获取信息的数量明显增加，从居民上传到基层管理者的信息传递链条大大缩短，提升了基层政府对信息的感知能力，可以第一时间精准识别出需要处置的问题，发挥自动预警功能；另一方面，数字技术的运用也有助于基层政府的科学决策，通过对海量信息的分析和研判，可以推动决策趋向于科学化。此外，数字化治理提升基层政府的工作效能，实现跨系统、跨领域、跨层级的沟通和协调，迅速掌握和调度全方位资源。

数据基础是推进基层治理数字化转型的根基根本。“‘圩’您办”智慧化 APP 突出系统化、精准化，打造立体式、动态式全要素数据库，做到全域覆盖、全时可用。

以街道 25 个村（社区）68 个自然村每户家庭人员组成、特殊类型、联系方式、房屋类别等基本情况为基础数据，以网格员（村组干部）走访线上填报、群众诉求事项申办等最新情况为实时数据，形成村貌民情大数据的“一本细账”，让 APP 成为可移动的大数据中心。

按照辖区管理权限，街道负责人、村（社区）书记、网格员可以在 APP 端口随时查看相关数据，分析辖区总体情况，做到看户知人、看房知情，做到村貌民情摸得着、把得准，实现“一屏”动态观全域，让基层治理抓得实、抓得准。

工作“全身心”，走访服务“一沉到底”

数字化治理工具是基层治理的“强力推手”，但不可能替代党员干部的下沉服务。“‘圩’您办”社会“智”理新体系充分发挥村（社区）党组织战斗堡垒作用和村组干部模范带头作用，始终推动街村干部心在一线、身在一线、干在一线，时刻在群众身边做好服务。

从“被动办”到“主动干”。“‘圩’您办”APP 通过实时情况上传汇总、实时视频交流、即时办理跟踪等功能模块，形成

电子围栏，全过程跟记、全流程可视，“倒逼”街村干部全部下沉一线，走进群众心坎，逐步强化“被需要”感，形成行动自觉，推动社会治理重心从“事后应对”向“事前预防”转型。

从“两头跑”到“两不误”。“‘圩’您办”APP通过视频会议、数据整合等功能，兼顾电子政务，可以让网格员在有工作安排时，不用跑回单位，而是直接在手机上处理，做到办公、走访两不误，时时在最靠近群众的地方做好最需要的服务。

从“单一管”到“微治理”。街村干部扎实做好民意搜集、政策宣讲、隐患排查、矛盾化解、代办服务等工作，推动网格内问题矛盾“发现在萌芽、处置在事前”，推动诉求在一线解决、服务在一线送达，做到“小事不出网、大事不出村、难事不出街，矛盾不上交”。2022年，累计搜集解决连渊村、安贤村、五杨社区等村（社区）群众反映强烈的村内积水点改造、道路修建等突出问题36件，29件信访积案得到有效化解，矛盾纠纷同比下降42.5%。

业务“全天候”，接听化解“一码通办”

在实践中，我们注重把数字化思维和基层服务有机结合起来，利用数字化工具，拓宽服务范围、简化服务流程、提升服务效率，为人民群众提供更加多元、高效有序的公众服务。在扎实做好面对面走访服务群众的同时，积极引导群众建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。

以村小组为基础单位，按照每个网格约50—110户、150—330人，将25个村（社区）细分为209个微网格，推动街道干部常态化走访网格，每周至少到包挂村（社区）走访3次；136名村两委、172名村组长每天走访10户、每月走访1000人，做到走访服务广覆盖、高频率。

与微网格相对应，设立209个网格二维码，逐村（社区）逐户张贴宣传，网格内群众可随手扫描、随时反映。一格一码、一码多用，家事村事街道事，事事都能上报；柴米油盐酱醋茶，件件都能反映。网格员通过APP第一时间接到反映信息后，即时和居民连线联动。现场可以解决的，第一时间解决到位；不能解决的，及时上报村（社区）党组织，按照程序跟踪帮办代办、限时办结，确保件件有落实，事事有回音，推进为民服务无时不通、问题化解无处不在，推动党群干群心相通、手相连，水乳交融共建社会治理共同体。截止目前，“‘圩’您办”APP共收集各类群众诉求936件，全部及时办结，“有事您扫码、全心圩您办”已成为戴圩群众广泛共识。

问题“全闭环”，问效督查“一键直达”

数字化治理可以重构行政服务流程，推动行政服务从人力密集型向人机交互型转换。我们注重始于群众需求、终于群众满意，强化结果导向，突出务实落实，着力解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，不断提升群众的获得感幸福感。

线上线下学着办。强化党建引领，创设“圩”实讲堂，设置“专家讲座”“书记讲课”等板块，通过“书记讲给书记听、书记带着书记干”、请进来走出去等多种形式，打通线上线下、贯通理论实践，在比学赶超中持续增强街村干部“‘圩’您办”责任担当、提升服务群众“全科”本领，激发街村干部激情满满、热情腾腾地为群众多办事、办成事，推动“‘圩’您办”工作做实做细做出彩。

随时随地跟踪办。APP网格统计、位置查询等模块成为镇村领导的“千里眼、顺风耳”，能够随时查看每一网格实时情况，对网格员巡访轨迹、上报记录等实现动态监管，切实杜绝走访服务“一阵风”。

从严从实推动办。结合走访情况、事项申办情况、群众测评意见等，建立“一天一提醒、一周一通报、一月一点评”工作机制，将无故延期受理、拖延不办、敷衍应付等情形及时预警，对不作为、慢作为等街村干部提出通报，真正以“严监督”推动“快落实”，确保凡事有交代、件件有着落，不断提升数字治理APP的治理成效，提升人民群众的获得感。

（作者系邳州市戴圩街道党工委书记）