

“社区云”平台:为居民与“小巷总理”架起双向轨道

居委“精准”找人 居民“敲门”书记

□法治报记者 夏天

疫情防控期间,正试点“社区云”平台的周家渡街道居民,有了跟“小巷总理”“小窗”沟通的渠道。居民们可直接跟居民区书记对话,书记也能第一时间反馈。这种“线上点对点实名认证、后台一对一直接支撑”的方式,被周家渡街道称作“敲门”。通过“敲门”,街道解决了民主协商、公众参与的问题,产生了意想不到的效果。

据悉,“社区云”是一个旨在推动智能化与社区治理融合,提升基层社会治理效能的平台,目前该平台正在本市部分区、街镇试点运行。预计今年底,全市16个区215个街镇6077个居村委会,都将能够通过该平台开展社区治理和为民服务工作。



社会治理创新基层样本

上海市委政法委 上海法治报社 联合主办

“随手拍”解决身边难题

家住昌里第五居民区的小王,像许多年轻人一样,生活中与居委会无甚交集。但前阵子,当他的爱车总是被车位旁的树脂淋脏时,他再也坐不住了。

正好此前因疫情期间预约领口罩需要,小王与许多邻居主动注册了正在试点中的“社区云”平台,他便抱着试试看的心态,“随手拍”了自己爱车的照片,通过“社区云”反馈给居委会。没想到仅用时一天,居委就安排专业人员解决了树脂滴落问题。

“效果很好,居民很满意。”昌里第五居民区主任武华告诉记者。她提到最近一桩印象深刻的故事:小区正在为营造“社区花园”事宜,在“社区云”平台居民议事厅讨论。放在过去,如果用电话征询,应者寥寥;微信群讨论,则容易被群成员你一言我一语“带歪楼”;而“社区云”议事厅有自己的议事规则和投票制度。虽然目前“社区花园”项目仍在讨论中,但武华觉得有这样的自治过程,才是大家更希望看到的。

“谁家的狗丢了?”“我们楼道灯坏了,求助。”“下班走夜路,小区里竟发现一条蛇!”现在,周家渡街道居民使用“社区云”,不仅能及时反馈上述“身边事”,还能通过“社区云”开展邻里互动。

市民政局副局长曾群表示:“通过‘社区云’的‘居社互动’平台,依托各功能版块,可以进行线上社情民意表达和参与社区治理。尤其是在‘议事厅’版块,居民群众可以直接对社区公共议题进行投票、发表意见,比如是否加装电梯、如何解决小区停车难、垃圾如何便捷分类等,从而实现居村与居民的零距离沟通交流,让居委有更多渠道收集民意、汇集民智、沟通民情。”

将基层“表哥”“表嫂”解放出来

周家渡街道云台第一居民区党总支副书记张炜,曾像许多基层社区干部一样,是众多“表哥”“表嫂”中的一员,保管着各类居民信息台账,时常翻阅比对,繁琐不堪;他也用小本子记满了各类社区治理类App的账号密码,每天要在不同平台间频繁切换登录。

最近半年来,随着“社区云”在周家渡

街道的试点,张炜和同事们纷纷感叹:“总算把我们解脱了出来。”

张炜信手拈来一个数字:“云一居民区共有90岁以上老人25名。”这是他最近在执行“为高龄老人免费送牛奶”政策时,使用“社区云”筛查到的信息,而放在以往,这需要他“钻进”台账里忙活半天。又譬如张炜最近通过“社区云”得知,居民区所有车主实际需求车位249个,而放在以往,这又是一项艰巨的排摸工作……

近年来上海各区、各街镇对社会治理信息化、智能化做了大量探索,但仍有些突出问题,如各政府部门间信息不互通,基础数据库难以共享等,导致数据碎片化、标准不一致。很多程序、应用无法通过统一的信息平台对基层治理进行支撑,有时反而会因为程序、应用、平台过多,加重基层负担。

而“社区云”的推出,有望有效打破上述壁垒。“社区云”上接大数据中心,下接

各区、街镇和居村,横向连通各政府职能部门,将来可以为社区精细化治理、精准化服务提供大数据支撑。

数据库的共享、信息资源的打通,有助于未来实现“信息找人”与“政策找人”,从而让不知晓政策、没享受到政策的“沉默的极少数”,也能尽享民生服务。

在周家渡街道党工委书记华英姿看来,“社区云”的出现恰逢其时。她说:“周家渡街道是浦东最老的街道,以前大多依靠基层社工跑楼道敲门,凭主观经验臆断、被动处置小区急、难、愁、盼问题。我们在试用过程中感觉到,各个信息平台都可以在‘社区云’打开,形成了一个社区信息数据系统的总入口。对居委推进各项工作和数据管理、撬动社区治理提供了很大的支撑。”

疫情中扮演关键角色

“我们还感受到‘社区云’居社互动这套‘实名实户认证’体系也特别宝贵。”正如社区工作者的感受一样,华英姿对“社区云”具备

的“议事规则”非常认可。特别是在疫情期间,“社区云”起到的关键作用让这名街镇负责人惊喜不已。

“在试点进入今年1-2月份时,疫情的突发,让我们以为试点会碰到很大的阻碍,没想到后来发现,反而是疫情更加突显了‘社区云’的价值。”华英姿表示,在一个不见面的时期,“社区云”就是社区治理的关键点和重要窗口。“我们3.5万户居民主动实名加入了‘社区云’平台,在这个平台上可以衔接口罩预约,可以了解我们的防疫动态,所以疫情更加突显了‘社区云’的重要性。”

昌五居民区主任武华披露,2-3月份时,昌五党总支、居委会首次在社区云上,向广大居民发出志愿者招募倡议,号召小区居民携起手来守护昌五家园,一起战“疫”。小区志愿者第一时间响应号召、积极行动,纷纷在社区云里留言报名,一句句“我报名”,温暖人心,在这个寒冷的冬天为大家带来了浓浓的暖意。

甚至还有一位居民,他看到“社区云”通告在发口罩预约通知,主动说自己来做个二维码,发在“社区通告”上,方便邻居们扫一扫二维码,就可以自动排号。“所以当时我们第一个小区的口罩预约排号,就是通过‘社区云’居民自己设置的二维码来实现的。居民会自发地用‘社区云’做些东西,这个是我们意想不到的。”

各类既有应用无需推倒重建

曾群还明确,正如周家渡街道的居民会自发用“社区云”做些东西,体现了“社区云”是个兼容并蓄的平台。首先,各区现有的社区治理平台、各街镇现有的特色应用程序、各政府条线部门现有的应用,经过改造,统统可以接入“社区云”,没有“需要推倒重建”的问题。

此外,基层在应用“社区云”过程中,如果诞生了什么创新应用,产生了良好的治理效果,那么经过全市层面的推介,还能成为更广泛采用的“明星应用”。

据悉,“社区云”是2019年12月上线试点的,目前在浦东、黄浦、徐汇、长宁、静安、普陀、宝山、松江、崇明9个区的20多个街镇试点。

预计到今年底,全市16个区215个街镇6077个居村委会都能应用“社区云”开展社区治理和为民服务工作。

“届时,将有更多社区居民通过‘社区云’参与自治共治活动,让‘社区云’在‘实战中管用’,让‘基层干部爱用’,让‘群众感到受用’。”曾群说。



疫情期间周家渡街道昌五居民区使用“社区云”招募志愿者获积极响应