

# 数字赋能助力基层社会治理提档升级



智慧金凤社会治理综合平台。

物业服务与老百姓的生活密切相关,如何解决物业服务问题成为基层社会治理的重要课题。银川市金凤区作为银川市主要的城市居住区,以“互联网+”为依托,各职能部门同频共振,在推进物业服务能力和社区治理水平中总结出自己的一套经验。

“自 2023 年创建物业管理示范区

以来,辖区物业服务水平得到明显提升,群众对物业服务工作的认可度越来越高。”银川市金凤区智慧城市运营中心副主任杜柱柱表示,为进一步探索物业管理新路径,金凤区依托智慧金凤社会治理综合平台打造集“实时监测、动态反馈、精准预警、智能考核”于一体的物业企业智慧监管平台,将

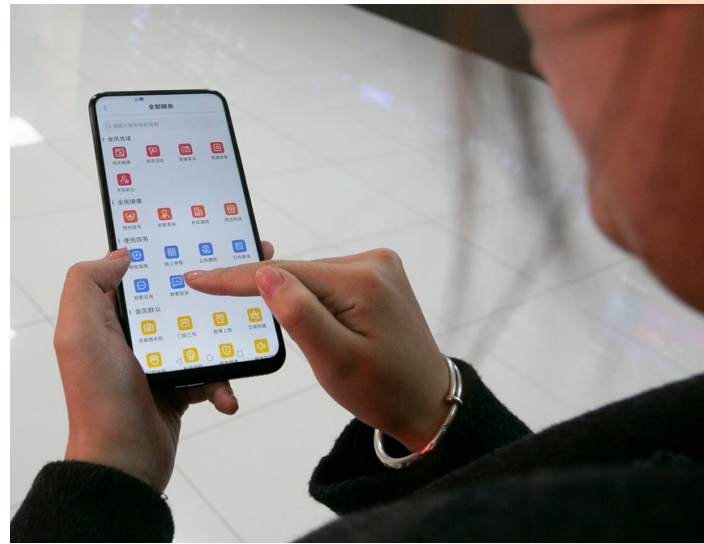
金凤区辖区 423 个住宅小区和 148 家物业企业纳入平台监管,推动辖区物业管理工作向信息化、智慧化、科学化提档升级。

近日,记者在智慧金凤社会治理综合平台大屏幕上看到,金凤区物业服务各项数据实时更新,通过大数据分析,工作人员可实时掌握物业服务情况,及

时发现矛盾、问题,有效处理居民投诉案件并上报处理情况,形成闭环管理。

去年,家住银川市金凤区某小区的肖阿姨所住楼栋电梯停运,给近 300 余户居民生活带来困扰,大家通过不同渠道反映情况,最终汇集至金凤区智慧城市运营中心。接到投诉后,运营中心工作人员第一时间与居民沟通了解情况,后联系辖区城市综合执法、住建、安全生产监督管理、物业管理、街道等多家单位共同协商,最终问题得以彻底解决。

该综合平台还实现多方监督,辖区街镇物业服务中心和社区网格员使用手机督查端上报发现的问题,下发数字督查单至物业企业进行整改,充分发挥“网格+督查”基层治理作用。居民也可通过“金凤e家”小程序快速反映、评价小区物业存在的问题,深度参与社区管理,更好地激发群众参与社会治理的积极性。同时,平台汇集各小区基础信息、案件处理、各级督查等数据,居民可据此对物业公司进行“红黄绿”三色动态管理,对于获得“黄色”“红色”的小区物业,监管部门将下发整改通知,提醒、约谈负责人并列为重点关注小区,根据情节严重程度逐步实行清退。“实时动态评分+三色评价”模式,全面客观地反映了各小区的物业服务情况,通过“前端+后端”快速处置机制,实现小事不出网格、大事不出社区。



广大群众可在智慧金凤移动端反映情况、问题。



多部门现场处理辖区某小区门口车辆乱停乱放情况。



金凤区物业管理服务中心工作人员入户了解情况。



多部门代表共聚一堂协商解决问题。



智慧金凤社会治理综合平台接案处理繁忙有序。

## 「流动办公桌」打造家门口的「幸福圈」

近年来,银川市金凤区海珀兰轩社区发挥党建引领作用,根据社区居民特点找准自身优势,以“流动办公桌”模式距离居民更进一步,解决居民实际需要,提升居民幸福感。

据海珀兰轩社区副书记金欢介绍,该社区于 2021 年年初成立,是个“年轻”的社区,居民户数 2800 余户,其中年轻人、上班族较多,大部分居民早出晚归。为了更好地服务辖区居民,让居民参与到社区各项事务中并形成有效互动,社区结合实际,决定设置“流动办公桌”,听民意、办实事,把工作做到居民家门口。

社区每周选取一天时间开展政策信息宣传、邀请律师提供法律咨询、推广公益课程、义务诊疗、养老服务等活动,通过“流动

办公桌”收集意见建议,为社区独居老人安装“智慧养老”预警器,解决部分小区地下车库渗水问题,居民获得感进一步提升。该社区相关负责人告诉记者,目前,“流动办公桌”已经成为海珀兰轩社区工作的一个成功典范,初步形成包括老年人日间照料中心、社区科普馆、便民服务平台在内的社区服务活动“小矩阵”,充分利用社区资源为民服务,大大提升广大居民的参与感和幸福感。

家门口就是生活圈,家周边就是幸福圈。2023 年,“流动办公桌”开展 40 多期,不断提高海珀兰轩社区服务便利化、标准化、智慧化、品质化水平,“圈”出便利生活,“圈”出美好家园。



孩子们在“社区科普馆”边玩边学。



网格员入户了解老年人生活状况。



“便民服务平台”裁缝工作室为居民提供生活服务。



“便民服务平台”家政服务方便群众。



“社区老年人日间照料中心”舞蹈教室,居民们在排练舞蹈。



“流动办公桌”服务群众零距离。

