

科技支撑+民主协商

小河街道打造有温度的数字治理

以街道体制改革为框架 搭建数字治理框架

“我们在探索基层数字治理过程中发现存在一个困境：数据是无限的，而基层的人力与资源是有限的。”小河街道党工委书记钟鸣说，“让数字治理落地就变得很重要，得让数据由‘有人看’变为‘有人干’。”

因此，“小河网驿”以街道体制改革后的“六办三中心”机构为框架，设定了38个应用场景，分别由对应相关科室承接。一旦数据异常，系统就会将告警信息或需处理信息实时推送至责任科室和社区界面、App或短信，由科室和社区形成线下处置闭环。

以区域发展办为例，如今辖区内所有企业数据均已接入“小河网驿”，对税在地不在、地在税不在、企业高管变动、地址变动、楼宇税收变动、经营情况异常、新增企业、政策匹配等八种情况可及时预警，以数字赋能“八必访”服务机制。

今年3月，浙江物联电子商务有限公司因收入同比下降超过15%触发预警，区域发展办立刻上门走访，发现企业受疫情影响，部分大客户取消了订单。针对该情况，街道积极帮助企业开拓新客户，协调解决招投标问题，使其业务得到了稳步提升。

在以前，区域发展办并不能全面掌握企业情况，处置效率滞后，而现在能第一时间发现问题，为企业排忧解难。使用“小河网驿”平台以来，区域发



展办从无目标到有依据，靶向出击，已帮助企业精准解决问题144个。

此外，为了让数据指导工作，实现服务更精准，

除了打通城市大脑区级数据中枢获取多部门系统数据之外，街道各科室还要对该条线数据进行一个月一次的维护与更新，以提高事件处置效率。

线上线下“红茶议事会” 数字赋能居民自治

党的十九届四中全会提出的“社会治理共同体”中，公众参与是重要的一环。为了多渠道倾听居民心声，“小河网驿”平台创建了“社情民意”场景，接入了辖区探头数据，加上日常信访数据，并实时监测网络舆情等，从城市管理大数据向民意民声大数据延伸。

与“城市眼·云共治·小河网驿”同时发布的，还有“小河有用”小程序。居民可以通过街道公众号进入“小河有用”，点击“居民信箱”，填写自己的意见建议。

目前，小河街道每月平均收到各类意见建议2000条左右。而这些民意热点通过大数据分析后，会被“小河网驿”平台系统抓取“关键词”，其中出现频率最多的关键词则将自动生成“红茶议事会”的议题。借由该街道基层民主协商议事的主要载体，最终形成共治方案，回应居民需求。

以往街道的“红茶议事会”都是在线下召开，参与的居民群体比较固定。如今感兴趣的居民都可以

通过会议短信一键推送或扫描二维码即时进入线上会议参与讨论。这样一来，居民参与的各种讨论，或者他关注的哪一类社会问题，都会得到记录。当街道某项民生问题需要居民意见时，就能精准找到这些关心该问题的社会各层面人士。

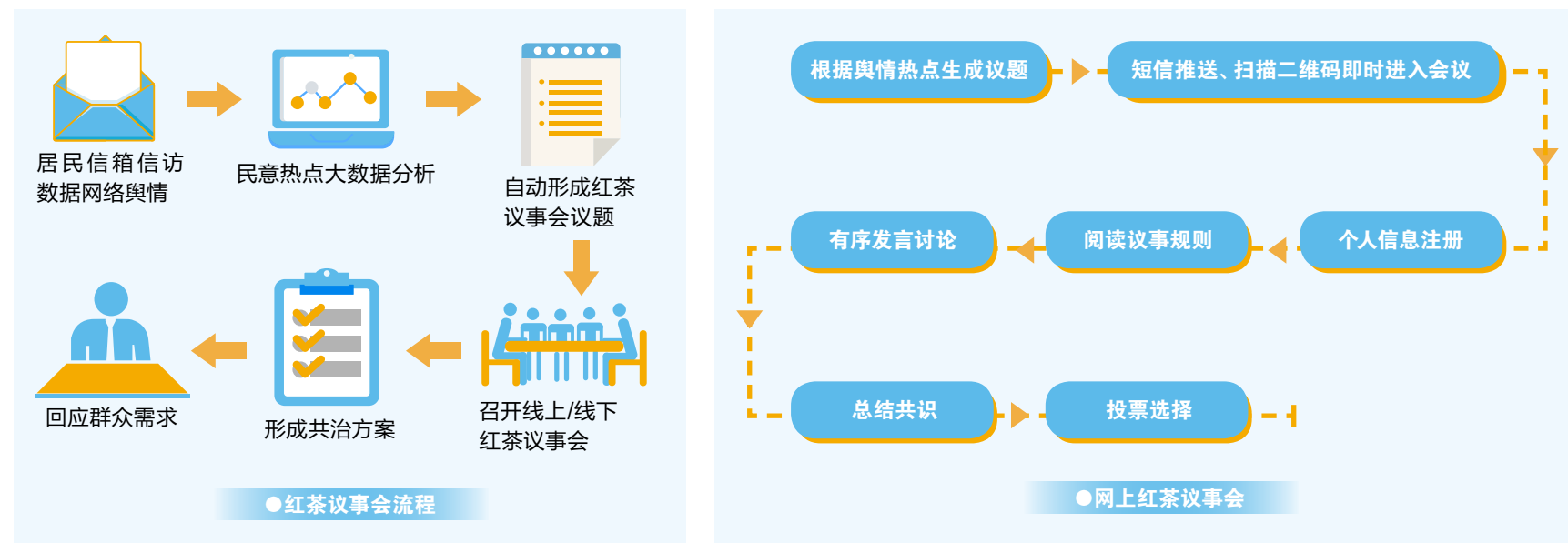
在老旧小区改造如火如荼的当下，“如何优化旧改工作机制，协同推进改善民生”——成了最新议事主题。当天，以此主题发起的一场“线上红茶议事会”就在街道热烈展开了。与线下会议流程一样，涉及旧改工作的7个社区工作人员、旧改设计方、居民代表、监理方以及三方办等参与主体共商共议。

退休前曾在单位搞工程的塘河新村社区老党员任建国，对老旧小区改造一向很上心。当天，他第一次参加“线上红茶议事会”，倍感方便，“以后就算我在外面办事也来得及参与讨论，不受地点和天气限制了，很灵活。”

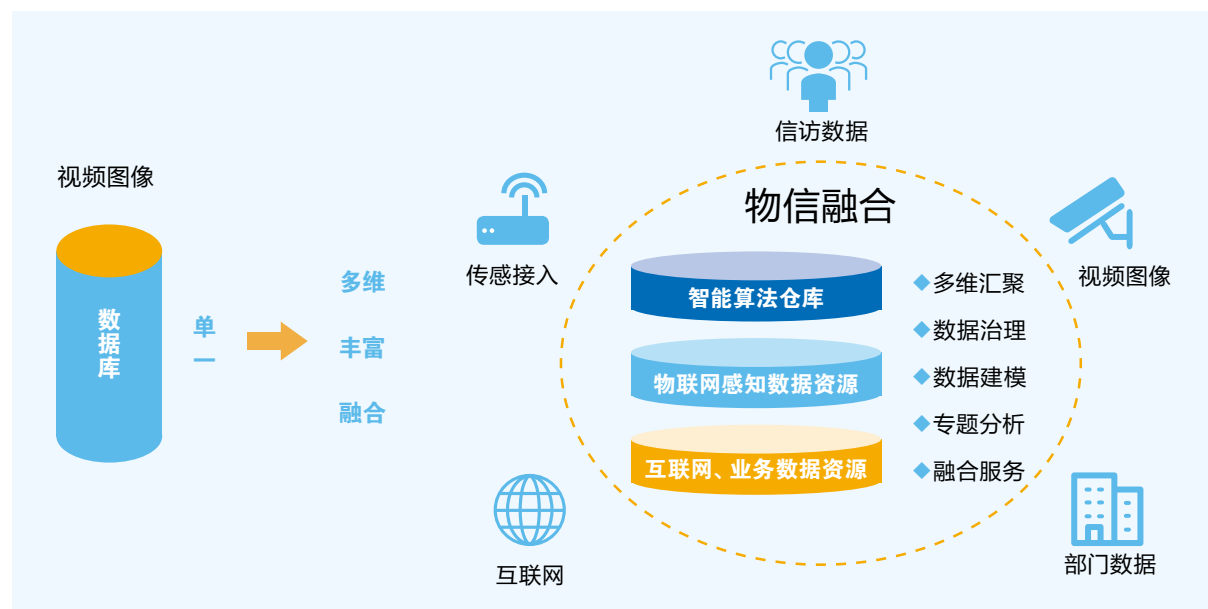
据悉，自4月试运行以来，“线上红茶议事会”累计召开了58次，参与人数逾800人、收集意见建议



1032条。小河街道还将把“红茶议事会”的治理闭环贯穿于老旧小区改造事前事中事后全过程，让居民从被动管理向主动参与转变。



优化协同机制 “调度中枢”再造工作流程



“居民信箱”是反应社情民意的入口，“小河网驿”平台是数据管理中枢。为了提高整合力量、统筹职能，街道正在打造一个更便捷的治理“出口”，即研发一款街道各科室与社工管理人员使用的App，届时相应预警信息可及时推送给各管理人员，打破科室与科室间、科室与社区间的信息不对称，通过权限共享、智能统筹、再造流程，让单线治理向协同处理转变，建立更优化的基层运行架构。

接下来，小河街道将在党组织领导三方协同小区微治理工作中，通过党建引领，聚力破题，以小区为单位，深化拓展线上线下“红茶议事会”，一线发现、一线协商、一线解决，摸索出一套有示范意义的社区共治共管创新路径，打造党建“治慧”社区。

基层治理存在多元性和复杂性，如何运用数字治理以有效地倾听百姓呼声并给予回应？如何让数据指导基层工作，更精准地落实到“人”？

在杭州做强做优城市大脑、打造全国新型智慧城市建设“重要窗口”的背景下，7月15日，小河街道发布了“城市眼·云共治”优化版——“城市眼·云共治·小河网驿”平台，进行基层智治新探索。

“城市眼·云共治”是小河街道于2018年与中电海康合作打造的智慧型城市治理样板，主要实现三大功能：一看，二算，三用。以摄像头为“眼”，用人工智能大脑分析数据异常，通过应用场景有效治理闭环。

此次升级优化接入区级数据中枢，高度整合、精准筛选多部门数据后，通过AI眼云预警实现共治联动，从而使城市大脑应用全面向基层延伸，以数字思维再造协同治理流程。

换言之，“小河网驿”更像是一个集智慧发现、云上分析、共治处置的“云上街道”。