“平安钉”联动线上线下 打造数字化社会治理体系

■记者 沈艳露 通讯员 边程程 柳炯钧
本版图片由临浦镇提供

推进基层治理数字化转型,临浦镇依托“浙政钉”开发应用“平安钉”系统。

今年3月初,临浦镇推出“平安钉”1.0版本,5月实现全镇覆盖。在试用反馈、意见收集、数据分析的基础上,进一步完善功能,9月16日“平安钉”2.0版本正式上线,涵盖“你钉我办、一键呼叫、巡防管理、村民积分、有奖答题、村民议事、信息报送”七大功能模块。

如今,平安云组织架构在册人员18897人,企业安装480家、物业单位11家、公复场所47家、学校18家、个体工商户1013家,实现了户户安装,应装尽装,为临浦开展全域数字化治理打下扎实基础。

运行以来,临浦镇有效警情同比下降9.4%,电信网络诈骗案件下降33.8%;区级接访同比减少46.7%,网络问政同比减少11.2%;平安三率均有提高。

三层闭环

实现问题不上交

把矛盾纠纷化解在基层,临浦镇搭建起“平安钉——镇四个平台——综治分中心”三层闭环处置体系。“平安钉”作为第一环,所有村(居)民可在钉钉群里和村社干部直接交流,不受时间、地点限制。

通过“你钉我办”模块,群众可及时向村社干部、网格员报送安全隐患、矛盾纠纷信息,村社干部或网格员在24小时内作出回应,根据事件的办理难度,分为村社干部(专职网格员)解决、所在村(社区)集体讨论解决、上报镇级四个平台解决等多种解决方式。

截至目前“你钉我办”共收集市政、环境卫生、交通秩序、城管执法、危房改造、消防安全、咨询等13类事件766例,已办结720例,办结率94%。其中,90%上报事件24小时内就处置完毕,信访总量同比下降62.5%,村民满意率达到95.2%。

“平安钉”主要针对村社一级处理的事项,不属于村社一级的,村社干部或网格员可上报流转到第二环——镇四个平台处理。根据要求,镇四个平台10分钟受理,派驻部门24小时受理,5天内反馈处置结果,处置结束后关闭事件。

8月26日,临浦镇中副校长谭建东通过“平安钉”反映学校南门口减速带破损严重。由于事件非属地村社能解决,便由分管“平安钉”后台的临浦派出所民警流转至镇四个平台指挥室。指挥室受理后指派到临浦交警中队,8月28日便完成修复。

运行以来,从“平安钉”流转到镇四个平台的非警务警情就有267条,且均已处置完毕。

如果群众对镇四个平台处理结果不认可,则可到区综治中心临浦分中心申请调解,通过这样三级模式进行闭环处置,真正实现“小事不出村、大事不出镇”。

网格约办

深化“最多跑一次”

临浦为“平安钉”设置了一个贴心的功能模块——“一键呼叫”,来保障群众办事能找到人、找对人,并且不受时间和地点限制。

11月4日,杭州金鹭集团有限公司相关负责人通过“一键呼叫”联系上了网格民警。原来,公司最近新招25名特殊员工,需要办理居住证。民警在电话中告知该负责人办理居住证需准备好身份证,并约定第二天下午上门办理。次日下午3点,民警赶到金鹭集团,不到一小时就为这25名特殊员工办好了电子居住证。

作为“最多跑一次”在基层治理中的延伸,“平安钉”不断优化服务方式,着力解决群众办事“不知道找谁、去哪里找、多处找”等问题。

目前,“平安钉”34个村社分会均已添加公安类一键呼叫号码,并能根据群众需求及村社实际情况进行个性化添加,如各村社干部电话、供电所、自来水公司、镇文化广播站等一系列群众生活中需要咨询或求助的电话,相当于随身携带了一本移动通讯录。

村民也可通过“一键呼叫”即时“钉钉”片区网格员,请网格员上门帮助办理流动人口暂住证、优抚证、老年公交卡等便民事项,就连预约医生等服务也可由网格员代办。

运行以来,“平安钉”线上办理居住登记920本、居住证350本,办证量同比分别上升32%、21%,形成具有临浦特色的“网格约办”制度,彻底打通村民办事“最后一公里”。

同时,各村(社区)还可在“钉钉”上第一时间发布各种平安宣传信息和村级事务公告,相较传统敲门入户式宣传,既节省了印刷费用,又节省了人力,提高了传播效率。

通二村党群服务中心。

村干部、网格员上门为村民安装“钉钉”。

通二村平安广场。

积分管理

激发乡村自治活力

为充分调动村民参与乡村自治的积极性,“平安钉”不断拓展和丰富线下互动模式。开展“我为大家巡一天 大家为我守一年”全民义务大巡防活动以来,临浦镇共有34000余人次参加义务巡防,发现并处置安全隐患1480余处,走访出租房2400余次。

在“信息报送”模块,村民通过平安钉报送流动人口信息1297条,各村社区房东通过信息报送功能报送人口数据共计746条,点对点到达网格员手机端,精准处理大大提高了网格员人口管理工作效率。

在“村民积分”模块,村民参加义务巡防、垃圾分类、美丽庭院、环境卫生、志愿服务等村级事务都纳入到积分管理中,由系统自动赋分,作为年底考核奖励依据。目前全镇已有2532名村民通过巡逻、有奖问答其他活动得到积分。

在“有奖答题”模块,问答内容涵盖平安三率、消防安全、防电信诈骗、交通安全、垃圾分类等知识,实行满分积分,有效提升了村民安全防范意识。

在“村民议事”模块,村干部在重大事项决策前,先通过“钉钉”邀请村民在线参与谈论,征求意见,随后线下邀请提出意见的村民以及乡贤等人士进行民主议事,最后将议事结果提交村民代表大会讨论通过后执行。这样的方式,强化了乡村治理的全民参与、全民监督、全民治理,保障了村民的主人翁地位。

临浦镇安防体验馆(平安超市)。

线下延伸

打造“五治”临浦

作为“平安钉”在线下开拓的又一场景,“五治”临浦安防体验馆自今年9月底开馆以来便收获好评。

体验馆内还设置了智能交互机,“平安钉”长什么样?怎么操作?实际应用案例有哪些?在这里,临浦镇为你揭开“钉钉”助力平安建设的秘密。

火灾怎么逃生?吸毒对人体的危害是怎么样的?酒后驾车为什么更容易发生事故?……在这里,体验者通过VR技术实现实景模拟,从而提高安全意识,增长安防技能。

打造全域“五治”新格局,临浦镇注重把党的政治优势和组织优势转化为基层社会治理优势,让党组织的服务管理触角延伸到社会治理每个末梢,设立“一个中心”即星级党群服务中心,实现村民办事“一站受理、一窗办理、一员代办”,并引入自助办事服务、自助法律服务等智能办事终端,实现部分事项24小时自助办理。“二项创建”即清廉村社创建和文明村社创建,“三进”即进网格、进社会组织、进公益服务,“四赛”即一季一评“季度大比武”,“五星”即争创网格之星、宣传之星、调解之星、服务之星、风尚之星。

围绕政府善治,临浦镇构建起一个平台管指挥、一个中心管治理、一支队伍管执法、一个窗口管审批“四个一”服务管理新格局,联动“四个平台”、“互联网+旅馆式”服务总台、智慧应急服务站等五大智慧治理平台,打造最强网格。

围绕多元协治,临浦镇共建共享“平安·云上·智慧治理联盟”,联动工青妇群团资源,激发乡贤、“老娘舅”、志愿者、企业、学校等社会力量积极参与,组织发动群众治安自我防范、矛盾自我化解、法制自我教育,推动社会治理从“事后被动应对”向“事前主动防范”有效转变,实现“矛盾不上交,平安不出事,服务不缺位”。

围绕群众共治,打造基层智慧治理“平安钉”、全民义务大巡防、基层治理“微网格”三大具有临浦特色的治理品牌,同时,完善村民说事、乡贤参事、两代表一委员议事、村规民约、“五和众联”式积分管理机制,建立积分超市。

围绕遵循法治,临浦镇坚持法治为本,深化村级服务“最后一公里”的法律实践,深化村级事务处理的法律支撑,深化社区矫正的法律维护。同时,利用“平安钉”、“萧山临浦”微信公众号等线上法治宣传阵地,定期开展法律知识小测试、宣传法律知识,在线下完善文化礼堂及法治广场、公园、长廊等线下法治宣传阵地,依托“东藩大讲堂”开设法治系列专题讲座,通过“以案释法”讲授方式,定期开展法治宣讲,实现线上线下“交互式”普法宣传。