指挥部通过监控画面播放的实时现场,掌握处置进度。

“人、地、物、事、组织”等基础信息要素均已落点落位可视化指挥平台。

和义街道:打造“大综治”中心 提升基层社会治理效能

超大城市治理需要落实在基层街镇,以较小的行政单位为治理的切入点,从细节处为治理超大型城市提供治理抓手。“枫桥经验”作为基层治理的“金字招牌”,是基层街镇化解居民纠纷、推动基层治理最行之有效的办法之一。

和义街道位于南中轴地区,地处丰台区东南部,面积6.78平方公里,现辖11个社区,常住人口4.8万人,是承接首都功能的战略要地。面对新形势,该街道立足南中轴“生态轴、文化轴、发展轴”功能定位,推动拆除违法建设,建设“生态”“创智”“和美”和义。同时,街道还强化风险研判,从“防范化解政治安全风险、社会治安风险、社会矛盾风险、公共安全风险和网络安全风险”五方面发力,全面提升基层社会治理效能。

街道组织青少年学习急救知识。

街道组织青少年和家长参与垃圾分类宣传活动,增强居民环保意识。

举措

健全机构 建立“二级四层综治中心”管理体系

结合辖区实际情况,和义街道建立了“二级四层综治中心”管理体系。其中,“二级”为街道级综治中心和社区级综治中心;“四层”则是——一层街道社会治安综合治理中心,二层社区社会治安综治中心,三层综治网格,四层党小组、楼门长等群防群治骨干力量。

街道级综治中心在街道平安建设领导小组领导下开展工作,成员单位包括和义派出所、司法所、南苑法庭等单位,通过轮驻方式参与基层治理。

综治中心下设五个工作组。信息平台建设组主要负责搜集和定期完善人、地、物、事等基础信息,为街道指挥调度提供基础数据;组织各社区开展基础信息采集,全面掌握辖区基本情况等工作。群防群治工作组主要负责辖区群防群治队伍建设;加强网格指挥管理,明确网格长、网格员职责、范围及人员信息等工作。矛盾纠纷排查化解组主要负责“一站式”矛盾纠纷多元化解工作,并按照“一站式接收、一揽子调处、全链条解决、闭环跟踪回访”运转流程,切实将矛盾纠纷化解在萌芽状态——目前街道下设11个调解委员会,共有62名调解委员。情报信息搜集组主要负责建立情报信息收集网络,及时搜集、上报、妥善处置涉及安全稳定的各类信息——目前共有120名情报信息员。协调指挥调度组主要负责建立健全工作制度,优化工作流程;加强各类信息动态管理以及街道综治中心综合协调等工作。

社区级综治中心主任由各社区书记兼任,副主任由社区副书记(民警兼任)、社区综治委员兼任。综治中心动员社区网格员、社区治安志愿者、楼门长等群防群治骨干和辖区单位共建力量参与中心管理和服务,强化穿警服的副书记、人民调解员、公益律师等群体发挥作用,将矛盾吸附在基层。

整合资源 构建“12345+N”工作模式

结合辖区居民人口构成特点,和义街道以防范化解社会矛盾风险为切入点,探索实践初步打造了“善治和义”综治品牌,总结提出“12345+N”综治中心运行体系——编织一张“平安网”、依托两级平台、运行三个空间、完善四级体系、统筹五个功能。

具体来讲,“善治”即秉承善政理念,保障基层善治;“和义”同音“和议”,强调“和”的概念,调和纠纷、商议化解,以“平安和义”助力“和美和义”。

两级平台是指依托街道级平台(指挥中心)和社区级平台(社区治理服务站),充实综治中心运行体系。街道级平台以“和义街道综合指挥中心”为主,融合综治维稳、应急调度、诉求处置三大功能开展工作,负指导和总体协调责任;社区级平台依托社区治理服务站,以社区党组织为核心、居委会为主导、居民为主体,将治理服务站建在网格上,推动问题萌芽消除在网格、群众满意好评在网格。

运行三个空间即立足“善治和义”综治品牌,分别打造“和善厅”(信访接待)、“和议厅”(人民调解)、“和治厅”(一站式服务台)三个实体化空间,综合运用信访接待、人民调解、公检法司参与等职能,必要时启动辖区首经贸等大学法学院调委会法律咨询专家派驻、轮驻或“吹哨报到”机制,推动矛盾纠纷多元化解。

同时,街道还依托“街道党工委—社区党委—党支部—党小组、党员户”四级党建组织体系,指导和支持“街道综治中心—社区综治中心—综治网格—网格员”体系建设。

不仅如此,街道也强化场景开发和技术迭代,综合运用遥感监测、物联传感等手段,链接来自区级职能部门、街道相关科室、辖区公共区域等数源单位,接入社区民情一张图;依托数据一体化智能应用平台集成屏幕,一体化呈现“城市运行、监控预警、社情民意、安全稳定”四模块;定期开展模拟演练、制度评估和流程调整,提升应急保障的综合能力,切实实现“数据汇聚、智能发现、分析预警、综合指挥、闭环处置”五个功能,打造平战结合、预防为主的应急指挥数字管理体系。

此外,和义街道还搭建了“N”个社区网格矛调小组。街道以社区为基本工作单元,构建网格化服务管理体系;依托网格单元组建“矛盾纠纷调解小组”,形成“街道—社区—网格”三级服务管理模式。社区书记作为社区网格工作负责人,统筹协调社区网格化管理全面工作;社区干部担任各网格长、网格管理员,负责网格内各项具体事务;楼门长、社区党员、居民志愿者等人员组成网格信息员,协助推进社区网格化管理相关事项;全体网格成员携手开展网格内矛盾纠纷排查和化解工作,借助群众力量发现和化解矛盾,实现“人在格中走,事在格中解”。

街道组织社区邻里节,让居民切实感受睦邻友好的社区氛围。

科技赋能 打造“集中指挥驾驶舱”

为提高社会治理的网络化、智能化水平,和义街道构建视频AI识别系统、搭建智慧幕墙,整合综治维稳、应急调度、诉求处置三大功能,打造“集中指挥驾驶舱”,服务城市管理和综合执法两大城市治理领域。

和义街道综治中心平台软件建设分四大模块:运行态势(领导驾驶舱)、监测预警、民情民意和安全稳定。目前综治中心大屏已实现单兵系统+指挥中心+区指挥同屏调度。

在保障综治维稳功能方面,中心接入和义街道民情一张图、“六办一队三中心”基础数据以及辖区1043处监控视频,实现街道关键数据指标“一网统览”,同时先行部署100余路AI分析点位,对重点区域场所、重点行为事件识别,发现问题及时预警。

为强化应急调度能力,依托监控视频网络,街道建立了监测和预警系统,实时监控辖区动态及涉防火防汛等突出情况,借助智慧系统整合信息,帮助科学决策、精准指挥。

5月30日下午,一场突如其来的大风和降雨席卷北京。和义街道立即通过街道级综治中心“智能发现、数据汇聚、分析预警、综合指挥、闭环处置”的应急指挥数字管理体系统筹调度。风停雨歇后,街道相关负责人及工作人员第一时间赶赴辖区东里、西里小区实地察看——现场部分树木倒伏,更有高压电线被树木压断,导致部分居民楼断电。面对突发情况,街道相关部门、社区、物业及保洁人员立即启动应急预案,展开紧急处置工作。与此同时,在街道级综治中心指挥室,街道负责人通过大屏监控与社区负责人实时对接,指挥部通过监控画面实时播放的现场态势,掌握处置进度。

因高压电线被大风吹断,街道东三社区部分区域断电断网,影响居民正常生活。“正在全力抢修,居民情绪稳定,目前已恢复70%楼栋供电供网。”通过指挥系统,指挥部可实时调度东三社区应急处置情况,东三社区书记也能立即向街道指挥部汇报恢复进展。此外,一些人群活动较少区域中不能及时被巡查人员发现的树木倒伏情况,街道通过视频监控抓取后,也第一时间上报相关部门,并通知科室、社区和物业开展处置。

在提升诉求处置水平方面,中心接入街道接诉即办工作系统“和E办”,协助诉求中心开展办件过程全记录、“三率”预测、诉求趋势预测预警等。同时,中心通过视频点位AI分析,及时锁定、预警问题,生成内部工单,推动未诉先办。

工作人员通过指挥平台查看社区实时状况。

社区志愿者为老人上门测血压,与他们唠家常。

成效

“零发生”与“100%”

今年以来,和义街道较好完成了“两节”、两会、清明和“五一”等重点时期的社会面安保维稳工作,实现城中村改造、拆迁腾退等重点工作群体访事件“零发生”。1—8月,共接待来访群众180余人次,同比下降35%,受理率、办结率均为100%。

启示

从源头上预防、减少和化解社会矛盾

和义街道通过建立智能化大综治中心,整合公安、司法多个部门的力量,提高了服务效率和治理效果;通过实施网格化管理,将管理服务细化到每个社区、每个网格;通过网格员的日常巡查和信息收集,及时发现和解决问题;通过调解、仲裁、诉讼等多种途径,有效化解社会矛盾。

不仅如此,街道还鼓励和引导群众参与社会治理,发挥社会组织和志愿者的作用,形成了共建共治共享的社会治理格局。

综合来看,只有从源头上预防、减少和化解社会矛盾,从体制机制上创新社会治理模式,才能有效解决平安建设过程中出现的新情况、新问题,全面提升基层社会治理效能。

(丰台区城市管理指挥中心)