



突出党建引领，依托科技创新，大兴区亦庄镇综治网格中心构建起管理统一、调度统一、简约高效的实体化综合指挥调度平台，逐步形成了“政务服务+社会管理”多网融合新模式，让亦庄镇发现问题的“眼睛”亮了起来、分析问题的“大脑”强了起来、处置问题的“四肢”协调了起来，取得了“五降两升”的良好成效。

探索基层治理新模式 提升城市精治共治法治水平

“城市大脑”让幸福感直达民心

——记北京市模范集体、大兴区亦庄镇综治网格中心

□本报记者 孙艳

强化党建引领 促基层力量“握指成拳”

亦庄镇党委、政府高度重视基层社会治理和“接诉即办”工作，坚持科技创新，不断推进智慧城市建设。将“接诉即办”定位为“双一工程”，即“一把手抓民生一号”，依托综治网格指挥中心，不断创新工作机制，书记、镇长亲自统筹调度处理各类问题。

在综治网格指挥中心，联合党支部负责中心日常运行的分管领导兼任党支部书记，发挥党员模范带头作用，定期组织工作会议，研判有效措施，牵头执法活动，确保执法力量更足、效果更强。该镇还把支部建在了网格上，全镇无缝划分为22个网格，由亦庄镇综治网格指挥中心实现落图管理，社区党支部书记担任网格长，各类城市管理员全部实名下沉到网格中，赋权党支部书记统筹网格内的大事小情，调度网格内所有人员发现处置各类问题，充分发挥“吹哨报到”“接诉即办”工作机制作用，形成一切听党指挥、一切围着群众转的氛围。在此基础上，进一步把基层党组织建强，通过“亦党建”APP与综治中心数据资源对接，通过创新党员“双报到”“双服务”“三亮三比”等一系列措施，打通基层党员干部与志愿者、社会组织、非公组织的联系，实现党员服务与群众诉求对接，切实将党组织的政治优势转化为基层城市治理优势。

智能监控预警 擦亮问题发现的“眼睛”

目前，亦庄镇已实现天地人三网立体化监控全域覆盖。综治网格指挥中心接入4300余路监控视频，所有探头均在辖区地图上进行了GIS落图，并可以进行远程调看查取。同时开发手机APP端口，可以在手机上实时查看现场情况，进行指挥调度。为满足“雪亮工程”建设要求，将原有视频30天存储期增加到90天，确保问题事件全程可追溯，实时掌握现场情况。

全镇范围内建设10路可视半径2公里的高点云台机，搭载红外热感探测，可实现2分钟360度巡航监测，全区域、全天候监控火情，形成“天网”覆盖；在全镇70



条街巷、124个道路卡口建设386路车辆识别探头，在19个社区、54个自然小区出入口建设236路人脸识别探头、社区内设置2000余路高清探头，在学校、超市等重点区域建设22路人密探头、7路PM2.5监测探头和10部车载球机，形成“地网”覆盖；作为对“天网”与“地网”的有效补充，打造单兵作战手机视频系统，为全镇基层执法人员安装使用，具备人员定位、轨迹跟踪、视频回传功能，通过启动视频会议模式，可实现现场处置调度和远程执法调度，形成“人网”覆盖。

特别是在2020年新冠肺炎疫情之初，该镇全面启动辖区智能监控预警系统，通过“地网”监控系统“车辆监控+人脸识别”双向赋能，24小时实时监控鄂牌及重点区域返京人员和车辆进行，发现情况后，中心平台结合车辆轨迹分析功能及社区卡口对人员车辆进行锁定布控，配合一线工作人员及时排查风险隐患。

搭建智能应用平台 打造最强城市“大脑”

为解决“基层数据难集成，横向联动不顺畅、业务合力难聚集”等问题，网格中心将多个业务部门的700多项数据采集需求整合为127项要素信息进行集成化采集，辖区内人、地、事、物、情、组织及城市部件等20余万条基础信息、近2000万条数据项内容已全部纳入系统，进行GIS落图、动态

更新和一网总览，最大限度地打破了信息壁垒，让城市运营底数清、情况明。“一口”出数据，避免打乱仗，决策更精准。

同时，通过对数据超市、模糊查询、视频预警、统计分析、事件管理、舆情监测等多个功能模块的后台数据链接，强化平台大数据应用功能，通过自定义统计分析模块，为社区、业务部门赋能。使全镇各项基础数据一目了然，各部门通过平台调取数据，保证数据动态更新，精准高效。

为进一步做好服务群众“最后一公里”工作，将网格巡查发现、监控实时拍摄、12345非紧急救助、部门督察督办和党员群众在微信、APP等公众平台反馈的事件统一汇集到中心坐席，集中调度处置，有效解决了同一事件多头派单、标准不一、责权不明、考核困难等问题。对一般性事件直接派单至网格长，由网格长根据工作需求对镇属相关部门“吹哨”，并牵头处置。需要发起联合执法的，由“中心”向区相关部门“吹哨”，并牵头处置，最终实现“小事不出社区、大事联动解决”。

针对城市管理中需要及时处理的小、微事件，网格中心依托智能平台和职能终端，创新摸索了远程执法工作模式，压缩了执法的空间距离，减少了对一般事件的现场执法频率，有效解决了基层执法力量不足的问题。目前在实际工作中，基本实现了社会面一般事件30分钟发现上报、5分钟调度处置、3小时处置完毕的工作效果。

整合基层管理资源 让智慧城市“四肢”协调

突出党建作用，“拳头”更有力。综治网格指挥中心成立了联合党支部，负责中心日常运行的分管领导兼任党支部书记，发挥党员模范带头作用，定期组织工作会议，研判有效措施，牵头执法活动，确保执法的“拳头”握得更紧、力量更足。

整合管理力量，“肢体”更健壮。推进人员和职能下沉，亦庄镇将综治、公安、流管、城管、工商、食药等15个部门900余名专兼职力量实名对接全镇22个网格片区；全镇13名班子成员组成街巷长专班，对54个自然小区、2个工业园区、70条街巷包干负责；社区居委会主任和园区负责人兼任网格长，可依据管理需要，统筹调动辖区内的各类社会管理资源。

规范处置流程，“步调”更一致。依据各部門职责权限，建立统一规范的事件闭环处置流程，将雪亮视频预警、12345市民热线和网格巡查发现等各类事件进行集中派发，使基层“吹哨”的需求更清晰，相关部门的任务清单更明确、报到更及时、执法更精准。利用综治网格指挥中心“基础数据一网汇聚，城市管理、社会治理、公共服务一网统筹”的功能，不断完善指挥调度平台这个科学工具，打造接办二级分转平台，实时转派市区两级案件、网格巡查发现、领导下发、居民随手拍上报的案件。同时利用平台的大数据分析功能，实现了市区派单一键直接、同步转派、全程留痕、持续跟进，确保所有问题严格按照接诉即办工作流程及时处置，“吹哨报到”机制迅速精准落地。

严格考核评价，“动作”更规范。依托指挥平台对各部門任务承接、执行、落实等情况进行全程监管、轨迹留痕，充分运用统筹协调、督查督办、管理考核等措施，对部門形成有效督促，确保工作规范高效。同时，建立由信访、司法、维稳等部门组成的执法后续矛盾化解工作团队，为执法部门解决后顾之忧，有效提升“报到”的积极性和主动性，实现部門“招之能来、来之能战、战之能胜”。

社会管理更有序 公共服务能力显著提升

3年多来，亦庄镇综治网格中心在基层社会治理工作中取得了明显成效。

社会管理更有序。实现了“五降两升”的良好效果，即：12345城市管理类派单量下降；社区居民投诉量下降；辖区接警率同比下降，刑事案件发案率同比下降，三类可防性案件同比下降，城市管理问题的发现率与处置率同比提升一倍，群众安全感、满意度大幅提升。2020年，亦庄镇“接诉即办”累计受理群众诉求5939件，市级直派案件响应率、解决率、满意率分别为100%、98.66%、97.98%，全市“接诉即办”考评排名第6名。

公共服务能力显著提升。通过综合管理平台的建设应用，部門间数据信息的交互能力、协作能力大幅提升，最大限度地提高了工作效率。特别是随着社会治理的基础数据被广泛应用于公共服务领域，为广大居民提供的各种服务也变得更加全面、高效、便捷。

公众的认知度不断增强。随着全镇智慧城市建设的深入推进，特别是智能监控、智慧城市的建设，让广大社区居民的获得感、安全感和满意度不断提升，群众参与社会治理的热情空前高涨，在该鎮初步形成了共建、共治、共享的良好社会氛围。

亦庄镇城市治理新模式探索，是以“优政、惠民、兴业”为初衷的民生工程，也是在新时代背景下党政服务管理工作实现智慧化、科学化、集约化、前置化的重要保障和实施载体。作为大兴区智慧城市建設试点单位和全市“街乡吹哨、部門报到”多网融合的专项试点单位，今后，镇党委政府将针对“监控有盲点、服务有缺项”等问题，进一步健全完善相关工作机制，力争发挥更大的社会管理实效。