



“天网地网加人网” 社会治理再“升级”（上）

——吉林省长春市二道区创新社会治理记事

“神速！真是没有想到，我店里丢失的手机报案后这么快就找到了！”手机失而复得，让长春市二道区公平路手机专卖店的李老板喜笑颜开。而速度之所以这么快，得益于覆盖该区大街小巷，由2000多个监控摄像头组成的视频监控系统。

推进社会治理创新，提高社会治理水平，是人民安居乐业、社会安定有序、国家长治久安的重要保障。“关键是方向要正、路子要对”，长春市二道区委书记黄宪昱表示，“我们的出发点是服务民生、维护稳定、促进和谐，针对的是社会治理中遇到的重点难点问题，借助的是以大数据为代表的现代化科技手段”，“只要这几点坚持好，在二道区实现社会治理现代化就能真正落地，具体工作才能有活力和生命力”。

近年来，在创新社会治理的道路上，长春市二道区按照清晰而崭新的思路，以科学的态度、发展的视野和民生的情怀，勇攀高峰，敢想敢试、按照加快建成“智慧二道”规划，逐步建立和完善了以云计算、大数据为支撑的融合监控指挥、信息共享、智能办公等功能为一体的“天网”平台，让社会治理体系更加智能；强化地域责任、拓展政府职能为基础的融合网格化、居民自治、社区事务受理等系统为一体的“地网”体系，让社会治理更多元；构建高素质队伍、机制体制为保障的融合组织机构、治理队伍、依法治区等要素为一体的“人网”机制，让社会治理体系更加规范……

顺天时、借地利、促人和，“天网地网加人网”，从起步到发展，一步一个台阶，一招一个亮点。改革创新、顶层设计、联动攻坚……二道区，正在不断“升级”中书写创新社会治理的新篇章。

一、“天网”工程，“网”出民意与平安

二道区荣光派出所接到居民姜先生报案，家中门锁被撬，家里价值3万多元的金银首饰被盗。民警接到报案后立即调取小区及附近街路的“天网”监控，最终锁定了嫌疑人，并于

案发后不久将其抓获，挽回了姜先生的损失，破案后，姜先生给荣光派出所送去了锦旗。

在信息化时代，二道区以集约化的理念、智能化的技术、多样化的功能为目标，实施“天网”工程，在全国首次提出“3+X”模式智慧平台建设理念，通过建立基础信息、数字监控和智能网络3个平台，支撑平安建设、网格管理、数字城管、政务服务、应急指挥等X个专业系统有效运行。通过集约化的协调机制和监督评价系统对各部门进行有效的资源整合和监督评价，保障网格化管理体系、社会化参与体系、法治化自治体系、智能化办公体系、市场化服务体系等社会治理服务体系高效运行。

以视频监控系统为依托

在二道区公安分局案情研判室里，几位民警正熟练地操作着视频侦查系统，通过视频回放对前天晚上的一起案情进行分析。“我们通过智慧平台的视频侦查系统和视频管理系统，在社会治安管理和打击犯罪方面取得了一系列的成果，在“2·17”杏花苑抢劫案、“7·18”滨河小区抢劫案等一系列案件侦破中，视频侦查系统为案件的侦破起到了关键作用。通过视频管理系统，可以做到实时掌握社会治安状况，可以通过视频的抓拍、回放、线路追踪等功能，提高了案件的侦破速度”，裴警官介绍说。

近年来，二道区加大资金投入，总预算2亿元，建设覆盖全区的视频监控系统，整合辖区内的监控设施和城市部件传感器，实现连接共享。研发了公安视频侦查和视频监控管理两个专业系统，有效促进了案件侦破、城市管理服务等各项工作进展。“如今，全区已安装视频探头2060个，正式开通1246路路控视频，实现了全区主要路口和中心区域的基本覆盖，明年将建成5500个视频监控探头，建成打击、防范、控制为一体的社会治安监控网络，实现治安监控深度覆盖，同时为各部门可视化管理提供支撑”，区法制办公室主任姜建业说。

“公园路与临河一条路口发现建筑垃圾，请区域负责人马上安排处

理。”这是二道区社会治理指挥中心城市管理值守人员给相关工作人员发出的工作指令。值守人员通过智慧平台的视频监控管理系统发现问题后，直接联系工作人员处理，这已经成为一种工作常态。

2000多个监控摄像头24小时运转，守卫着百姓的平安；数字城管系统24小时运行，让城市管理更智慧……城市管理部門对视频监控管理系统的应用，使二道区城市管理工作实现了可视化管理、扁平化调度，极大地提高了工作效率。

以大数据技术为支撑

家住二道区热电小区的王大爷家楼上自来水管漏水，使他刚刚装修好的房子透出了大片水迹，楼上住户又不在家，王大爷情急之中想起社区发放的便民服务卡，找到了社区网格员联系电话，随即打通求助电话。网格员通过智慧平台综合信息管理系统，很快查出了王大爷家楼上住户的联系方式，并取得联系，及时处理了漏水问题。王大爷说，这个信息系统真是好，既方便又快捷，要不是及时联系楼上住户，我的损失可就大了。

为实现资源数据化，二道区建立了人口和企业基础信息、空间地理信息、事件及政策法规信息的社会治理信息平台，为治理服务、智能办公、领导决策提供数据支撑和智能分析。同时，与统计部门合作，研发采集软件，通过网格员全面采集全区人口和企业基础信息，对辖区内的人口和企业信息进行权限存储，为做好人口和企业的各种统计分析提供全面真实的数据支撑。建立三维地理信息系统，坚持符合实际、应录尽录的原则，录入市政管网、城市部件、街路、小区、行政部门、企事业单位等信息，为居民服务、城市建设和改造、应急事件处理提供保障；全面录入事件及政策法规信息主要包括各项政策法规、网格员上报事件、投诉事件及其他事件，为服务民生、依法行政、矛盾纠纷等提供依据。

以智能网络平台为纽带

依托吉林移动公司构建基础网络系统，二道区不断完善智能网络平台，实现融合智能化，提高社会治理的网络保障能力。以移动公司IDC机房为核心，建成了“一门式1+8”数据专线、网格化管理VPN专线、移动手持终端4G网络，公安分局与各派出所监控视频整体传输网络等。目前，区内局域网络建设正在完善中，将实现区内各部门互联互通，数据共享，为各部门的专业系统提供网络保障。

为实现资源共享、统一指挥、及时响应、有效处置的社会治理工作，二道区新建了700平方米社会治理指挥中心，拥有36块大屏幕显示系统，分为合成作战区与指挥调度区。合成作战区设置45个席位，配备外线、警备电话，公安网、互联网、视频专网和局域网“四种网络”，便于各警种开展合成作战。指挥调度区设置16个席位，分别为情报中心、110和夜巡办、网格化管理、数字城管等值守位，实现信息共享，联动联管。此外，中心还设置了舆情管控与信息研判室，视频研判工作室，总值班室和应急指挥室等工作区。

指挥中心实现了对各类事件进行监测监控、信息报告、综合研判、指挥调度、移动应急指挥等功能，整合了各类资源，实现多警种、多部门、多层次的综合指挥、联合行动，及时、有序、高效地开展紧急救援或抢险救灾行动，发挥社会治理指挥中心

最直接、最有效的组织领导和指挥协调作用，最大限度地减少公共安全事件的危害和损失。

指挥中心利用现有监控探头，通过视频侦查软件和大数据采集系统完成视频的查看采集、快速检索、上传分发、汇总编辑等，整个过程由原来需要二三天时间，缩减到3个小时以内。据二道区公安分局统计，投入使用以来，68%的案件通过指挥中心的视频侦破，对案件侦破发挥了主要支撑作用，提高了工作效率，为社会治安建设提供了保障。

二、“地网”工程，“网”出民生与和谐

一大早，二道区沿河社区书记张威的办公室里来了四位居民反映问题，要求社区解决。张威问明了情况，找来了几位网格员，让网格员和居民一起去现场了解具体情况，该上报的上报，该居民自治的配合居委会自治解决。网格员和居民都走了，张书记说：“这要是以前，一个公共事务专干根本忙不过来，居民就得多等一会儿。现在好了，有了专职的网格员，只要知道事情是哪个网格的，都会有网格员主动承接，工作人员的责任心强了，工作关系顺畅了，工作效率也提高了”。

民生无小事，枝叶总关情。民生，是社会治理工作的出发点，也是落脚点。社会治理创新的根本目的，是让百姓安居乐业，社会环境安定有序。二道区瞄准群众所思所想，发挥行政部门的引导和服务作用，建立和完善以强化地域责任、拓展政府职能为基础的融合网格化、“一门式”、信用体系等系统为一体的“地网”体系，提高社会治理体系的多元化、社会化水平。目前，网格化管理已在全区8个街、镇全面推开，实现了网格化管理的无缝隙全覆盖。

推行网格化管理

住在二道区城建社区的李阿姨和老伴是从农村搬来居住的，在长春人生地不熟，对于政府的惠民政策也不了解，通过社区的宣传，李阿姨知道满65周岁的老人可以办理老年乘车卡，但当时她还差三个月才满65周岁，暂时办不了，但社区网格员并没有忘记李阿姨的事情，三个月后主动带着他们一起去街道协助办理乘车卡，这让李阿姨和老伴感动不已。

结合长春市“人性化、网格化、信息化、法制化”的要求，二道区在实践中提出了“管理形成网、责任落到格、服务精细化”的管理理念，形成了覆盖全区、职责明晰、一网多能的“1+5”网格化管理运行模式，以智能的网格平台为支撑，科学划分区域网格、组建专职网格队伍、明确网格主体责任、健全网格规章制度。

围绕精细化服务，二道区有针对性地划分五类网格，设立准物业小区网格，推动“老旧散”等弃管小区实现长效管理；设立物业小区网格，充分发挥物业企业直接服务群众优势；设立公共区域网格，加大城市部件和沿街商铺监管力度；设立机关企事业单位网格，强化独立的机关企事业单位自我管理；设立农村村屯网格，有效解决城乡接合部和农村管理服务问题。同时，建立了以网格员为主体，志愿楼栋长和志愿村屯网格员密切配合的网格化管理服务团队。全区共设立408个网格，配备了网格员445名，网格管理员50名，招募志愿楼栋长635名，聘任志愿村屯网格员72名，实现街路、居民区、机关企事业单位和村屯无死角全覆盖，建立网格员错时



网格员为辖区儿童进行免费早教登记



网格员与民警密切配合改善社区治安环境

上下班和节假日轮休制度，实现全天候无缝管理服务。

二道区住建局网格平台值守人员的系统中显示，荣光街道网格员上报一件市政下水井盖破损的事件，值守人员立即分派任务，相关工作人员现场处理。“网格化管理促进了我们转变思想观念，变被动服务为主动服务，增强了服务意识，提高了服务效率，通过平台的分派监督，使我们处理问题更加及时，更好的履行住建局的工作职能”，二道区住建局工作人员表示。

实施“PG+”工程

围绕“智慧二道”建设，二道区发挥智能平台和网格化管理的合力，积极探索“PG+”新模式。“P”，即智慧平台（Wisdom Platform）；“G”，即网格化管理（Grid Management）；“PG+”工程，即利用智慧平台和网格化管理，为社会治理各项工作搭建平台和载体，提高社会治理工作的科技保障、人员保障、机制保障能力。“PG+智慧统计”，实现数据实时整合。利用网格员采集全区的企业信息和居民信息，录入社会治理中心平台数据库，并与市统计系统对接，实现各类统计分析功能，目前，共采集录入全区人口基础信息150746户、337734人，定位核查企业5359家，为我区的经济社会发展提供全面真实的数据支撑，提高统计工作的及时性和准确性。推行“PG+智慧环保”，实现实时有效监管。全区445名网格员全部兼任生态环境监督员，通过巡查将各类环保隐患和各类问题及时上报平台，配合环保局工作人员开展各类宣传和调查工作，提高环境保护工作能力。目前，通过网格员巡查上报，平台共分派处理各类环保隐患和问题176件。推行“PG+智慧交通”，实现全方位管理督查。由全区112名公共区域网格员全员配合全市交通大整治工作，通过建立传输专

线，实现指挥中心与区交警大队指挥平台对接，实现互联互通，资源共享，为建设智慧交通提供支撑。网格员为交警部门提供交通整治信息1万余条，向群众宣传交通法规10万余人次，现场纠正违规停车2000余例。

研发网格化管理系统

一大早，二道区吉星社区网格员接到居民电话，昨晚不知是谁把一大堆垃圾堆在楼门口的路边，影响居民出行。网格员到达现场后，居民们都说快向社区、街道反映，抓紧时间处理，网格员向居民解释说，现在不用逐级反映问题了。只见网格员拿出手持终端，打开网格化管理系统，选择事件类别，简要描述现场情况，拍摄现场照片，点击提交，简单的几步操作，该信息已经自动分派到市容管理部门，市容部门签收事件后向工作人员下达指令，不到半小时，现场垃圾被清理干净了。居民们在感谢网格员的同时，都好奇的询问网格员是怎么做到的？网格员借此机会，向居民简要介绍了网格化管理系统，居民们听后，纷纷表示先进的网格系统给大家的生活带来了便利。

二道区研发的网格化管理和事件分派处理软件系统，对上报事件细化分类，涵盖城市服务管理、公共设施维管、公共安全管理等6大类、20小类、120多个治理服务事项，网格员发现事件通过手机终端一键上报，平台迅速分派到职能部门和网格责任人，处理后立即反馈到网格员手机终端；同时，平台还建立了复杂、应急事件的联动处置、一键群呼、升级处理的机制和流程，处理更加简便、快捷、高效。管理系统对网上报事件自动进行受理、分派、督查、回馈，通过GPS定位功能，在三维网格地图上对网格员出勤和网格事件进行精确定位，加强了对职能部门、街道、网格员的监督。

（李少军）



二道区社会治理指挥中心



二道区社会治理信息平台