

这是一个明媚的早晨,当你打开智慧社区的手机应用,查询到一家花店的信息,决定叫店家送一束鲜花到家里;

这是一个忙碌的下午,你在西安要参加某项职称考试,单位需要你开一份居住证明,你在手机上填好信息后,在西安的智慧社区一体机上就能开具证明,无须再费周折跑回宝鸡办理……

这样的场景,在当下的社区生活中正在发生。社区是我们回家后的群落,我们在这里生活、学习、工作。在互联网浪潮的推动下,我们的社区变得越来越智慧、越来越高效、越来越人性化。

近日,我市按照科技部和财政部关于开展“百城百园”行动的通知精神,按照“一城一主题”的具体工作要求,以“技术融合、业务融合、数据融合”为重要途径,积极推进新型智慧城市建设。作为智慧城市的组成部分,智慧社区建设先行先试,取得了一些成效,下一步朝哪个方向走?记者近日深入社区进行了调查。

智慧社区 离我们有多远?

本报记者 魏薇

百姓
关注



居民通过一体机查阅相关资料

◆ 释放人力 提供便利

5月19日早,记者来到宝鸡高新区蟠龙路社区,恰巧碰见市民张华来社区办居住证明。只见他先扫码,在手机上填写了居民的“一户一档”资料信息后,在智慧社区的云平台上点开“公共事务”一栏,提交办理居住证明的申请,系统感应身份证自动进行身份信息比对,几秒后,居住证明就打印出来了,整个过程简捷,无须社区工作人员帮助。

据蟠龙路社区主任朱生虎介绍,这套“智能社区事务一体机”是去年7月投入使用的,能够实现居民持身份证自助异地联网办理社区事务,真正实现群众办事“掌上查、指尖办、一证通”。

而早在2017年底,宝鸡高新区管委会就针对高新区居民年轻人多,上班族平时工作忙,没有时间跑社区办理业务等居民需求,与区内互联网公司合作开发了智慧化无人微社区服务云柜。居民可以不限时间,不用来社区服务大厅,就可办理业务。

据了解,云柜办理业务非常方

便,居民只要用手机扫描柜体上的“预约办事二维码”,在线查询可办事项和对应的资料要求,并将准备好的资料投入云柜中,在手机上点击“确认资料已投递”按钮,即可完成申请。社区网格员同步收到居民申请信息后,到对应小区的云柜取回资料进行审核,业务办理完毕后,网格员会再次将资料放回云柜中。此时,居民手机会同步收到提示信息,只要在空闲时间来到云柜,再次扫码取回资料即可。

社区业务办理“神器”云柜在宝鸡高新区、金台区、渭滨区等数十个千人以上小区同时投用。这一智慧化社区服务为全国首创。

除了云柜,还有一些社区通过广电网络的电视网络发布社区各类服务信息,市民可以通过电视了解社区动态,老年人也可通过在电视上签到,享受社区提供的志愿者服务。

金台区东岭社区书记方纪林介绍,社区居民因为年龄结构的不同,对新技术的应用,存在不同喜

好,所以他们针对老年人,开启了以电视为终端展示的智慧广电模式;喜欢用微信的居民可上“一应云微信平台”提出物业服务需求;而智慧社区云平台等,可满足年轻人群的上网习惯。

智慧社区在疫情期间,发挥了人员健康信息及时上报的优势。居民只要在社区的智慧平台上注册基本信息,就能在手机上看到社区发布的公告、了解志愿者服务及养老等各种资讯,还可以进行物业投诉,反映各种生活问题。

由于社区事务繁忙、人员紧缺,工作人员每天要完成各个单位下达的社区任务,时常处在“应接不暇”的状态中,所以这套智慧系统中发挥了积极作用,而且确实释放了很多便利给老百姓。比如异地办理业务、查询业务办理所需资料等,从前都是社区工作人员一一解答、一一处理,耗时费事,现在,通过智慧系统、数据跑路,实现了高

效便利,充分体现了科技成果惠及民生。

宝钛社区的工作人员介绍,前段日子,他们社区很多老人要了解高龄补贴的信息,纷纷跑到社区来,社区工作人员为老人们一个个查询,费了很多事;后来社区找到负责给他们开发智慧社区云平台的公司,开发了一个数据比对的小功能,老人自己持身份证扫码,就能查到相关信息是否获得认证,不用工作人员再一一查询,缩短了居民办事时间,提高了工作效率。

智慧社区离我们的生活很近,它能给我们的生活带来诸多便利,也会带来更多美好体验。在5G时代来临之际,这将是新的风口,要在风口“飞舞”,我们可在很多方面努力作为。

当前的智慧社区建设,可以说是“小荷才露尖尖角”,各种智慧平台提供的是信息传递、社区职能介绍、业务流程办理等偏“行政性”的服务,对于居民普遍关注的就业、教育培训、社会保障、卫生和计生、流动人口服务等功能,往往因条块壁垒没有打通,服务难以彻底跟进。所以还需要要进一步打通这些部门间的壁垒。

疫情期间,当群众迫切想了解外部重要信息时,智慧社区的网略平台上却没有,这凸显了社区服务功能尚不完善的现状。究其原因,是由于平台缺乏数据支撑,产生不了有效的统计数据,无法提供有价值的信息服务。对此,各社区需要深耕这块业务,加强平台对基础数据的采集,通过不间断录入大量基础数据,我们的智慧社区平台就会产生大量的“生产资料”——云计算就能对用户进行精准分析,通过这些分析,智慧社区平台可以对接很多社会服务机构,给居民提供多种服务。这样不仅能满足用户的需求,还可为各种服务公司提供创业或拓宽业务渠道的机会,可谓“一举多得”。

随着老百姓消费升级,市场供给与消费需求方面会产生很多机会,这意味着创业创新的风口,行动早的社区,会提前找到与市场对接的机会,社区治理体系和治理能力现代化方有可能实现。

建好智慧社区
紧跟下一个风口

魏薇

◆ 需求在变 模式在变

2016年下半年我市编制完成了《宝鸡市新型智慧城市顶层设计》,《设计》围绕实施宽带宝鸡、云上宝鸡、数据宝鸡战略目标,全力打造以“一个大数据中心、两个云平台、三类资源整合、四类行业智慧应用、五个通用应用”为内容的智慧宝鸡建设。其建设内容包括智慧社区等在在的智慧便民惠民应用,协同办公、智慧党建等在在的智慧政务服务应用等,力求实现便民服务简化、政务服务高效化、社会治理精细化等效果。

我市的智慧社区建设虽然经历了三个阶段,第一个阶段是各社区搭建网页版,通过网站单向向群众传递信息;第二阶段是将政务、党建、社会事务等多领域内容整合到社区平台,虽有架构,也有内容输出,但在便民性上还缺少服务功能;第三阶段则初步实现了网上便民服务、事务办理的互动性。

2018年、2019年两年间,我市

有36个社区在做智慧社区项目建设,目前全市已有33个社区建成智慧社区,初步实现了省、市、县(区)三级“社区服务信息网络平台”的优质、便捷、高效服务功能,智慧社区“宝鸡模式”已被咸阳、西安、榆林、郑州、南昌等多个城市模仿学习。

我市新型智慧城市建设虽然取得了阶段性成果,但在疫情防控过程中,也暴露出了一些短板和不足,主要表现之一是智慧化社区管理大数据支撑作用不足,人员登记、小区封闭管理、出行码、健康上报等工作缺乏统一信息化平台。二是服务民生智慧应用信息化水平较低。群众买生活物资主要依靠附近社区的菜店和便利店,或者从微商那里购买,并没有一个统一完备系统的服务商业体系来支撑。三是新型智慧城市建设进展不平衡。智慧为民、利民、惠民的信息化项目推进较慢,智慧行业应用进展不统一,数据孤岛、信息

孤岛还未完全消除,特别是服务民生信息化水平整体偏低。

记者了解到,由于各社区人员对信息化的理解和认知参差不齐,有的社区有专门负责人员积累数据上传系统,形成了居民与社区的良性互动,但有的社区把建好的智慧平台当作一种摆设,有时候甚至忘了开机,群众需要的平台服务没有有效展开。



居民通过云柜可以投递资料扫码取件

◆ 以人为本 焕发活力

“高新区锦园小区门口有几个路灯不亮,这里车多,人过马路太不安全。”“我们小区东门有个井盖缺失,盼物业快点来装新井盖。”……这些社区居民在智慧化社区服务平台上所反映的问题,都得到了信息专干一一回复和物业公司的及时跟进。记者了解到像蟠龙路社区、天玺路社区等这些信息化服务水平高的社区,智慧平台的互动性强、活跃度明显较高。

智慧社区应朝哪个方向发展?疫情期间所暴露出来的问题告诫我们,互联网技术再好,一定要契合人的需求,只有人们充分利用了这些网络平台,平台才会积累数据,数据才会产生生产力,从而更好地服务于人。

“上面千条线,下面一根针。”市民政局社区建设指导中心主任张碧宇认为,社区现有业务是垂直系统,由于缺乏统一领导、协调,形成了一个孤立、分散的“信息孤

岛”。大量的基础数据需要社区工作者在多个系统重复录入,数据标准不统一,工作量很大,社区工作“行政化”倾向严重,仅凭社区一家或少数几个部门很难做到资源共享、全面推进。社区该得到的信息得不到,各种服务就落不到实处;需要政府从顶层设计入手,打通行业壁垒,形成信息共享机制。

目前智慧社区的雏形建设已具备,但在服务群众的深度和广度上还远远不够,致力于智慧社区建设服务的陕西九一七科技股份有限公司负责人刘云辉认为,要真正“以人为本”做好智慧社区建设,还有很多的基础工作要做,比如社区工作人员要做大量工作,引导居民填报电子信息,录入平台,只有积累的数据越来越多,越真实有效,系统才能提供更加客观的分析判断;要想让居民乐于用智慧平台,需要不断挖掘用户需求,比如用户有保洁、送餐、理发、买菜、报修等

需求,平台能不能对接这些专业服务,放在平台上,只有在服务手段上进行创新,让居民有参与感、获得感,这样的平台才能焕发活力。

有关方面人士认为,智慧社区建设是一片待开发的“蓝海”,需要政府统筹规划、配置资源、做好引导,只有把氛围做好,才能让更多的民间资本有信心参与进来,共同优化智慧社区、做好服务。

目前在外地发达城市,社区70%的工作已经推到一体机上,居民可通过机器完成,社区留1名工作人员解决需要人工干预才能解决的问题,所以说,信息化是未来发展大趋势,社区越早普及信息化,加快应用步伐,百姓才能好办事、办成事、办快事。



居民在社区填报个人基本信息

快
评