

集成指挥、数据赋能！ 苏州相城元和街道让基层社会治理插上“智慧之翼”

完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。苏州相城元和街道指挥中心紧紧围绕这一中心思想，坚持从优化制度机制建设、强化网格服务能力、细化社会综合治理体系等方面入手，着力破解部门联动机制不健全，信息共享存壁垒等治理难题。

“集成指挥”，让部门联动更高效“有人在太东路元和塘桥偷倒建筑垃圾！”近日，元和街道指挥中心大厅接到由市民拨打110举报的偷倒建筑垃圾的工单。“这些车很有可能会再来。”指挥中心工作人员随即联络街道综合行政执法局进行研判分析。通过调取监控等数据，初步研判车辆可能来自附近的工地，并且已经倾倒多次。

当天下午，在元和街道指挥中心的协调下，综合行政执法局、规划建设管理局以及涉事属地社区立即开展联合执法，最终抓获偷倒建筑垃圾嫌疑人1人，查扣重型自卸车辆1辆，同时找到涉事企业负责人依法进行行政处罚，并进行了批评教育。

这样的多部门打“配合战”在集成指挥中心平台常有发生，因实际情况复杂多变，且涉及多个职能部门，只有依靠群众积极参与、信息平台的及时响应和多部门的联动配合，才能将各类违法违规行为扼杀在萌芽，切实保障好人民群众的利益。

“如今，我们的集成指挥平台已经融合了12345热线、寒山闻钟、领导信箱、数字城管、公众监督等多个系统的数据信息，去年一年，我们共受理各类工单67852件，接听各类咨询和投诉4000余个，平均办结率98.68%，总体满意率99.55%。下一步，我们将不断丰富数据应用场景，打造更全面的‘诉求中枢纽’。”元和集成指挥中心副主任包悦花说。

“网格扎根”，让矛盾纠纷化解在基层近期，元和街道指挥中心接到相城法院推送需调解案件5件，辖区内绿色时光社区朝阳河花园物业将5户多年未缴物业费的业主一纸诉状告到了法院。街道集成指挥中心第一时间联系绿色时

光社区第1网格网格员何一帆负责处置。前期，何一帆挨家挨户上门了解情况，收集意见建议，同时搭建起物业和业主沟通的桥梁，督促物业完成各项问题整改。

“经过这段时间的沟通，业主和物业的矛盾已经有所缓解，希望网格长出面组织大家坐下来面对面协商解决。”何一帆反馈到。在社区书记、网格长、网格员的共同努力下，最终5户业主都缴纳了物业费。物业公司表示：“元和街道的‘网格通办’机制很给力！感谢网格长何一帆和上级部门的关心。”“网格通办”机制通过发挥基层网格的“根系力量”，做到及时化纠纷，矛盾不上交。

近年来，元和街道不断优化“治理机制，划分综合网格212个，专属网格2个，微网格1100个；2022年招聘专职网格员100名，聘用微网格联络员1100名；同时，为网格员配齐工具包、工作服、证件等装备，开办多元化网格课堂，不断提升网格队伍能力水平，提高网格管理服务能力。

为进一步做实网格化管理服务，元和

街道集成指挥中心联合相城区大数据局，在相城区基础协同平台上开设人房信息系统，将元和街道150多个小区和公寓的房屋信息纳入系统中。通过网格员巡查走访，挨家挨户联系群众，即时有效采集和更新房屋内人口信息，确保辖区实有人口信息的完整、真实和鲜活。同时切实提升网格员公共服务能力。人口数据库的建立是为了提供更现代化的管理和服

务。集成指挥中心通过后台分析研判预警，为相关职能部门决策提供依据，为社区日常管理提供便利，真正实现“以房管人”，形成“智慧网格”。

未来，元和街道集成指挥中心将充分发挥网格员熟悉社情、民情等优势，全面推动辖区精细化管理，让网格员随身携带的智能手机成为社区、街道分析研判的“活的数据层”。信息精确是城市现代化、精细化治理的基础，下一步，元和街道集成指挥中心将通过掌上录入、云端更新、预警推送、线下核实等方式，不断提升数据完整度，为元和的社会治理插上“智慧之翼”。

扬子晚报/紫牛新闻记者 梅方滢

吴江松陵派出所董曙光： 把为老服务的每件事做到辖区老人心坎上

苏州市吴江区松陵街道水乡社区是一个有着20多年历史的老小区，曾经的新业主如今成了老街坊，60岁以上的老人占常住人口的25%，独居老人多达100来户。吴江区公安局松陵派出所社区民警董曙光扎根社区，把每位老人都当作自己的家人，为他们提供帮助，帮他们排忧解难，为他们提供无微不至的贴心服务。

24小时在线的“安全管家”，为社区独居老人安全加码

“只要按一下座机上的这个按钮，小董就会第一时间来帮助我，心里感到踏实、安全多了。”走进水乡花园小区居民陈奶奶家，她指着床边的电话说道。一键报警电话直接连接董曙光的手机，居民连在“电话上”、工作开展在“掌上”，董曙光的手机24小时在线，为社区独居老人安全加码。

去年，在董曙光的积极努力下，松陵派出所还为其辖区部分独居老人试点安装了安全摄像头，在不打扰老人正常生活下，对其进行远程看护。在借助智能报警设备为社区老人做好服务之外，作为一名

退伍老兵，董曙光还号召社区700多名在册退役军人积极投身为老志愿服务，很快建立起一支20多人的助老志愿服务队队伍，队员们建立公益微信群，定期为独居老人购置药品、维修家电、陪伴聊天，受到老年人的欢迎。“他们当过兵的就是有责任心，我们有求，他们必应”，陈奶奶说。

“特别关注+跟踪服务”，跑腿服务把温暖送到“心坎上”

“身份信息已经采集好了，您别担心注意休息……”听到董曙光的话，让卧病在床的韩大爷脸上笑开了花。“真没想到你们能够上门办理老年卡，为我们解决了燃眉之急，太感谢了！”董曙光临走时，老人家属向他连声道谢。前不久，辖区部分刚满60岁的老人想要办理老年卡，需要到银行进行人脸认证并重新更新身份信息，不少老人却因为腿脚不便为此犯了难。了解到这一情况后，董曙光第一时间联系银行工作人员，为腿脚不便老人上门登记拍照，并通过技术手段从后台对老人身份信息进行维护。

“‘心坎上’的服务是我们水乡警务室

的传统，民警多跑腿，群众少跑腿，能不跑腿不跑腿。”董曙光说，松陵派出所的民警们都是主动把服务送到群众“家门口”，想群众之所想，急群众之所需，达群众之所需。2021年，辖区居民李奶奶因为孙女上学问题，需要市内户口迁移，为此董曙光多次往返黎里和松陵之间，最终帮助李奶奶的孙女在开学前解决了户籍问题。一直以来，董曙光还为行动不便老人上门办理身份证，通过“特别关注+跟踪服务”工作方式，全心全意为群众提供“心坎上”的服务。

苦学方言，“洋泾浜”让反诈更接地气

“提及转账的都别轻信、公检法从来就没有安全账户、验证码切记不能输、个人信息一定不能泄露、保健品千万不要乱买……”大年初八，董曙光的“老年反诈课”已经在社区开课了，用自己刚学会的方言向老年人介绍春节期间的新型诈骗方式，并做好防范提醒。此外，董曙光每周都要到社区独居老人家中进行走访，认真向老人讲解各种防诈提示。老年人

由于缺乏信息来源渠道、对新生事物的接受能力较弱，更容易落入不法者的圈套，为此董曙光下足了功夫。“为了拉近和老人们的距离，让他们信任，我自己忙里偷闲去学了吴江方言，现在说的还不太利落，但都能听懂。”董曙光笑着说道。而对于董曙光的“洋泾浜”，辖区老人们却纷纷表示：“太亲切了，小董就是我们的自家人，我们都信任他。”

董曙光还定期组织多种形式的“普法讲座”，围绕电信诈骗、投资理财诈骗、保健品诈骗等内容进行不厌其烦地讲解，拓宽了社区老人获取防骗信息的渠道。董曙光说：“没有什么养生、保健比不断提高安全意识更有效果。”

从“管片儿”的社区民警，到辖区群众的“自家人”，董曙光总说：“我有时是群众的大管家，有时是群众的主心骨，更多的时候，我就是群众的亲人，无论是守护生命财产安全，还是热心服务解决困难，都是亲人对我的期待，我没有理由让亲人们失望。”

通讯员 陈仁杰 施圣丽
本报记者 於苏云

吴江区公安局七都派出所刘静：“静”守藏蓝 初心如磐

她以笔为戈，用文字讲述警营故事；她心系群众，用真心守护万家安宁；她巧思善为，用智慧演绎反诈卫士。她没有惊天动地的生死救援，没有轰轰烈烈的侦查破案，却以热情如火的全心倾注、润物无声的奉献实干、不辍耕耘的笃行坚守，把一份平凡的事业，演绎的如此浓墨重彩、生动飞扬，她就是苏州市吴江区公安局七都派出所民警刘静。

以笔为戈，她是扎根七都15载的“大内勤”

内勤工作是一项综合协调、服务全局的工作，琐碎繁冗，像极了个枢纽站，具有协调左右、联系内外的纽带作用，既要完成上传下达、信息搜集、数据统计、撰写材料、对外宣传等日常工作，又要完成领导交办的各项临时性工作，当好领导的参谋和助手。兼具恪尽职守的责任感、责无旁贷的进取心、勤勉求实的执行力的她，有着扎根基层15年的内勤工作经历，工作中不仅主动勇挑重担，还主动传帮带，不遗余力地传授经验、带领新人尽快驶入“快车道”。

2021年11月，身怀二胎的她，孕吐、

疲惫、腰酸背痛……孕期各种不适难受，但她从不娇气，每天往返吴江、七都80公里也乐此不疲。一投入工作的她忘记了自己是名“孕妈妈”，为了得到第一手的宣传素材，她顶着大肚子出现场，用笔端讲述一个个生动鲜活的警营故事。同时，她契合实际、贴近实战、积极调研，为领导决策提供了参考依据，有效推进平安七都建设工作。她分管的各项工作均名列前茅，一年来，她共撰写各类材料100余篇，30余篇被省厅、市局等上级部门录用，50余篇被多家主流媒体刊载，展现了七都公安真诚拼搏、忠诚履职的良好风采。

润物无声，她是守护稚嫩童心的“警花妈妈”

她作为七都公安党支部党务工作者，如何发挥党建引领、进而破解工作难题成为她努力的目标。她积极协助所领导创立“守望江村”党建品牌，相继推出“警润太湖”“清平七律”“警暖少年”“警砺融学”“警耀青春”“江村正警事儿”等多个党建子品牌，推动各项业务工作蓬勃发展。

2019年10月，七都派出所成立了未成年人“关爱工作站”，作为关爱工作站的

工作人员，她积极同街道关工委、司法所对接，全面梳理排摸辖区弱势群体及未成年子女，对排摸出的27户家庭登记造册，建立关爱对象基础数据库，通过数据综合分析问题，统筹解决实际困难，形成“一人一档”的关爱成长档案。在排摸过程中，她了解到辖区“低保户”丁家条件拮据，未成年双胞胎成绩优异，她积极奔走，发动募捐，邀请双胞胎走进警营，了解他们实际困难，制定具体助学方案，如今双胞胎已经进入区重点高中学习，两人成绩都在学校名列前茅。

推陈出新，她是心系辖区百姓的“反诈卫士”

从0到1，再从1到N的每一次跨越，都是“创意+拼搏+协作”的综合运用。针对通讯网络诈骗高发形势，她迅速组建反诈视频团队，自编、自导、自制《江村正警事儿》系列反诈、普法视频15个，相继被学习强国等录用，受到群众一致好评。

“未知链接不点击，陌生来电不轻信，个人信息不透露，转账汇款多核实……”近期养老诈骗警情多发，为提高辖区老年人反诈意识，她结合本地老年人爱听昆曲

等特点，创新反诈形式，深挖辖区非遗文化“木偶昆曲”表演形式，将反诈知识寓于独具地方特色的木偶昆曲表演中，一个个栩栩如生的提线木偶在非遗传人的手上细腻的表演起反诈情景剧，寓教于乐的水偶戏艺术，将防骗妙招通过喜闻乐见的形式送到群众身边。

“以前也经常收到各类反诈宣传单，因不识字，看一眼就扔在一边，以反诈为主题的木偶戏很新颖，在欣赏木偶戏的同时，顺便学习了反诈知识。”辖区李阿婆看过反诈木偶戏后说道。

在花样百出的反诈宣传“轰炸”下，辖区群众反诈意识明显增强，防骗警惕性明显提高，反诈宣传取得相当成效。

没有豪言壮语，没有丰功伟绩，她就像一朵绽放在基层的警营之花，低调温柔却毫不逊色，用辛劳和汗水浇灌出满腹丹心，无怨无悔地奉献着自己的青春年华，于细微之处体现着一名人民警察忠贞守的本色，于点滴之中反射着人民警察为人民的光芒，于锥刀之末践行着她内心深处的“守望江村”情怀！

通讯员 陈仁杰
本报记者 於苏云

扬子
鉴藏

爱生活·
爱艺术



关注《扬子鉴藏》微信号
与艺术完美邂逅

扬子晚报