中共上海市社会工作委员会 上海市社会建设委员会办公室 联合主办 www.shlxhd.gov.cn www.shshjs.gov.cn 第181期

瞄准建设卓越的全球城市目标，上海把提高城市管理精细化水平作为推动高质量发展的重要举措、创造高品质生活的必然要求，以绣花般的细心、耐心和卓越心，使这座城市更有温度、更富魅力、更具吸引力。

追求卓越就是要有高标准引领，要向国际知名标杆城市的管理标准看齐，形成自己的标准体系，引领城市管理精细化水平不断提高。城市管理要有实招、妙招，多策并举综合治理，要发挥好传统优势，强化基础手法，加强依法管理；也要与时俱进，突出创新取胜，运用大数据、云计算、人工智能等先进技术，努力把“神经元系统”全覆盖，加快建设“城市大脑”，打破数据壁垒，实现各种问题、风险的及时智能化处置。要善于借力，发挥多主体作用，用好市场化机制。来自基层的丰富实践探索，生动注解着绣花要得手绵巧，方寸乾坤看针法。

“神经元系统”全覆盖 “智能化治理”新实践

老社区有了新模样

■本报首席记者 顾一琼

徐汇区田林街道，这是一个建成于上世纪八九十年代的成熟居住社区，集聚着不少工人新村。

近两年来，伴随着全区深入推进国家“互联网+政务服务”示范区建设，基于区域的大数据平台，越来越多社区的繁杂事项走上了网络快车道，更有越来越多的新技术被嫁接入日常生活，智慧的“神经元系统”全覆盖，让这个柴米油盐味十足的老社区由此焕然一新。

“主题服务包” 打包“你想知道的”

借助行政服务、网格管理的海量数据，徐汇社区的上空逐步架起了一张无形网络，实现了“自主感知、全面处理、智能分析、精准执行”。通过线上线下融合贯通，为企业和市民提供“家门口、指尖上、一体化”的服务。

以田林街道社区事务受理服务中心为例，服务中心不仅积极配合全市通办工作，对接信息平台，促进政务互联互通、共享公开；同时，推动民生服务事项就近办理，在居委会设立延伸点，提供全面的政策咨询，办理部分业务的预审预收材料服务。主动对接网上政务大厅，提供表格下载等功能。

服务中心聚焦完善“最后一公里”民生服务，让居民群众“看得到”“看得懂”“简单办”。围绕群众最关心、办理量大的“一件事”，中心根据不同人群分类打造四套“主题服务包”，用通俗易懂的语言和喜闻乐见的形式推送给前来办事的群众。比如，针对育龄女性及学龄前儿童的“宝妈看过来”，针对来沪办理居住证人员的“居住证的那些事儿”，针对社区重残无业人群的“你该知道的待遇”、针对社区老年人群的“养老服务包”等等。“宝妈看过来”这个服务包中，从孩子出生如何上报户口，怎样办理新生儿居民医保、住院医疗互助基金，到如何申领生育保险金等等，将公安、社保、医保等条线与育龄女性及学龄前儿童有关的政策和办理事项，从“宝妈”视角进行了整合解读，让有需要的居民一次性了解多条服务政策。

以大数据护航公共安全

依托大数据和人工智能，田林街道启动打造“智慧社区”，以大数据护航公共安全，以人工智能助力治理创新。

2016年起，街道在田林十二村先行启动智慧小区建设，在每个门栋内外、进出闸门等主干道及易发案部位新增监控探头53个，全面升级85个楼栋铁门，全部安装实名制电子门禁系统。2018年3月底已完成10个小区智慧项目建设，共安装10类共1680个神经元传感器，包括：人脸识别、车辆微卡口、智能门禁、智能监控、电子嗅探、烟雾感知、电弧监测、水压监测、智能井盖、智能车棚等，设备嵌入“智慧平台”，自动识别陌生人和车、自动预警可疑线索，自动推送工单，小区智能安防水平大大提高。

基于传感器的分析、预判、发现能力，街道也配强了处置能力——整合基层各支队伍，制定突发事件应急预案，实现线上线下联动、快速处置，形成闭环。如针对地铁出入口可能发生的大客流聚集等公共安全突发事件，专门制定“四长联动”（地铁站长、轨交警长、派出所长、街道长）工作机制。

变“事后管理”为“事前预防”

田林十二村，这是一个典型的老旧小区，随着年岁渐长，小区公共设施老化陈旧，雨天有路面积水，晴天有马路菜场，加上绿化长期无人修剪，社区外貌脏乱差，时常有盗窃案等发生。

今年起，小区启动智能化建设，不仅将升级防盗门，实行智能门禁卡实名登记，“以卡管人”保证了信息的准确，成功杜绝了以往常有的违搭、群租、偷盗等问题。同时，在主要出入口安装人脸识别，在门栋内外围安装摄像头，确保对高空抛物无死角监控。特别是在小区重点部位安装微型消防站前端感应设备，针对独居老人家庭，试点安装采用智能烟感报警器及电弧装置，防止发生电气火灾。

目前，小区内各类神经感知元所获信息在街道智慧指挥平台实时呈现，并集成、分析、推送工单、全程跟踪和反馈，使问题发现变被动为主动，问题处置从滞后变提前；同时，大数据整合、自动分析、后端研判，有利于及时了解群众对安全诉求，提供有针对性安防产品。同时，依托智能化小区管理系统与社区综治中心、网格中心、派出所、城管中队等部门的现有智能平台对接融合，将“事后管理”转变成为“事前预防”。

以田林十二村为例，智能化系统建设以来，不仅实现“零发案”，无群租、无违建小区，孤老照料、非机动车管理、黑广告乱张贴等一系列小区治理难题得到有效解决。

链接

以党建引领衡复风貌区精细化治理

支部建在项目上，促风貌保护

徐房集团党委在推进架空线入地等项目中，将支部建在项目上，成立临时党支部，助推精细化管理。徐房集团党委在应急维修中心设立党支部，建立党员先锋突击队，为风貌区居民提供房屋水电检修、屋漏检测、防寒抗冻、空调维修保养、白蚁防治等服务。

“行走中的党课”，挖掘红色文化

天平街道开展设计了三条红色线路，将宋庆龄故居、新四军秘密电台等红色地标“连点成线”，利用网络平台，线上线下相结合，开设“行中走的党课”，累计参与1200余人。

湖南路街道通过“音乐党课”等形式，挖掘红色经典，开展“艺术中的党课”。依托巴金、张乐平等一批名人故居，追忆红色人物，讲述红色故事，以党员群众喜闻乐见的内容和形式，形成具有风貌区特色的党建成果，推动“两新”组织党建与区域化党建联动。

优化服务站点，促进民生服务

在主干道淮海中路沿线，加大党建引领下的为民服务体系建设。在世纪商贸、环贸中心、瑞力大厦等楼宇载体，徐汇艺术馆等公共场馆布局“下一站·党建服务站”系列站点，提供“午间音乐一小时”、活动场地支持等多种党建服务项目。在党建工作中融入社会组织的力量，也使得“两新”组织和区域单位党员进一步走进社区、认同社区、融入社区、服务社区。

他们要的体面，你怎么给

■本报首席记者 顾一琼

老人们要养老、老人们更要体面。但这是个现实难题，在讲求精细化治理的当下，它考量的是“绣花”的针脚布线、匠心独运——如何将各方资源和先进技术都穿入养老这个针眼，打造一个充足的、精准的、高品质的养老服务支撑体系。

将居家养老服务 送到百姓“家门口”

徐汇区有个响当当的社区养老连锁品牌——“邻里汇”。将养老设施搬进了各社区，以嵌入式养老理念，突出体现“小空间、大功能；小平台、大辐射”的概念，发挥平台整合优势，汇集综合为老服务、长者照护、助餐点、日间照料、志愿服务等多项服务功能，帮助老年人就近居家养老。“邻里汇”依托专业机构，为老人和家属提供喘息服务，缓解居家养老压力。“邻里汇”中的长者照护之家，就是为老年人就近提供集中照护服务的社区养老服务设施，徐汇区15家“邻里汇”中有10家设置了长者照护之家。

杨奶奶是华泾镇华济苑“邻里汇”内长者照护之家的老人。在机构精心照护下，不到一个月，杨奶奶就甩掉了原本用作行走支撑的拐杖，在护理员监护下慢慢迈步。老人在这里很开心，身体也越来越好，而家属既能就近探望照料，也有时间喘息。

家门口的社区托养机构得到了许多家庭的欢迎。据悉，徐汇区将用两到三年时间在全区303个居委会延伸建设微型“邻里汇”，因地制宜设置家庭自助和社区互助的多元服务，将“邻里汇”原有的15分钟覆盖圈进一步缩小，真正构建“美好生活共同体”。

“养老顾问”缓解“养老焦虑”

徐汇区还配强“养老顾问”服务，建设“养老顾问”专业团队，运用信息化手段，整合各类资源，为老年人及其家属提供养老咨询、寻找精准养老服务等支撑，缓解“养老焦虑”。

目前，徐汇区于5月初首批试点服务了四个街道，并将逐步推动街镇顾问点、居委顾问点、专业机构顾问点的全域覆盖。

以首批试点的田林街道社区综合为老服务中心养老顾问点为例，通过对辖区内各类养老服务设施和项目以及其他为老服务资源，进行分类梳理、整合链接，形成体系完整、内容清晰的服务清单和指引，制定并推广养老服务包，使各年龄段、各类经济状况和身体状况的老年人，可知、可选、可用、可及。

依托区级962899为老服务平台，驻守在街道居家养老服务中心、居委会的“养老顾问”为社区老年人提供个性化的政策咨询、服务匹配等。相关部门也对居委老龄干部、街道居家养老服务中心社工进行培训，使其更了解掌握养老服务政策，能在第一时间就近提供养老服务建议。

“医养云”实现智慧养老

目前徐汇区共有20家养老机构设置了内设医疗机构。为推动医养结合，徐汇区域内的所有养老机构将与周边社区卫生服务中心签署服务协议，同时试点打造“医养云”平台，借助大数据实现智慧养老。

比如，根据社区养老数据分析，着力建设针对认知症老人的“记忆之家”功能服务区域和养老机构护理型床位，推动社区养老设施与医疗机构联网，实现家庭医生队伍服务记录、健康档案创建全覆盖，充实“医养云”数据平台；同时，通过充实医疗护理服务供应主体，将医养服务推送上门，解决各方顾虑。

目前徐汇全区15家“邻里汇”中有7家与社区卫生服务站点整合设置，其余普遍设置了健康促进空间。未来，老人们的一切养护、诊疗数据能在更大的平台上得到梳理和分析，从而享受多元、精准的健康服务。

朱阿姨是漕河泾街道邻里汇内日间照护中心的老人。前不久她在例行晨间生命体征测量时发现，血压相比平日数据明显偏高，日托工作人员立刻严密“观测”朱阿姨，很快朱阿姨突发不适，工作人员立刻通知社区卫生中心主任医生与家属。社区医生怀疑是进展性脑梗塞，立即建议转往上级医院急诊，并指导家属做缓解动作。经医院及时干预，朱阿姨恢复了健康。

百姓『金点子』，绣花『好帮手』

■本报首席记者 顾一琼

城市管理者既要主动改进工作，也要积极问需于民、问计于民，结合大调研活动，调动全社会的积极性。黄浦区积极打造人民建议征集工作平台，来自百姓的“金点子”在此涌现。“滨江岸线贯通之后软硬件建设如何跟上”“如何规范和加强不成套使用权住房管理”……结合调研，这些“金点子”成为政府部门决策的依据，有效助推了城市精细化管理水平的跃升。

能把群众平日里的不便、投诉甚至是牢骚最终汇集成改进政府工作的“金点子”，这背后靠的是上海近年来推行的人民建议征集制度。特别是在讲求精细化治理的当下，这个平台成为汇集民意民智、探寻“源头活水”的重要途径。据了解，去年一年，全市上报的重要人民建议事项中，政府职能部门采纳率达92.7%。

今年年初召开的上海市2017年度人民建议征集工作总结会上，来自黄浦区五篇人民建议均列入市100件优秀建议，数量位居全市前列。结合大调研，区相关部门建立领导班子与基层单位联系点制度，听取来自基层的困惑和难点。区信访办相关负责人表示：人民建议征集工作对下汲取民智、对上服务决策，成为政府的“智囊库”、城市发展的“助推器”，也是制定公共政策的“好帮手”。

滨江岸线贯通是全市性的重要工作。有市民在多次亲身体验探访滨江岸线后提出建议：黄浦滨江岸线在让老百姓一路畅游的同时，更要有风景可看，有地方可休憩，有更多公共空间可使用。为此，区相关部门组织力量多次实地踏勘，于去年连续上报了《关于完善滨江岸线公共服务设施，擦亮城市名片的建议》、《关于加强滨江岸线“软件”建设，以精细化管理打造世纪精品的建议》，为集约利用滨江岸线，优化政府公共服务职能提供参考。建议上报后，得到相关部门高度重视，黄浦区也配合出台了《黄浦滨江公共空间综合管理试行办法》，积极吸收这份建议的相关内容。

停放在滨江岸线江南造船厂旧址船坞的“远望一号”曾是享誉中外的航天远洋测量船。该船退役后在这里停放多年，夜晚看漆黑一片、白天看锈迹斑斑。有市民递交人民建议，希望“远望一号”能在黄浦滨江“亮起来”。经了解，该船所属央企也抱有同样的愿望。为有效推动跨部门间条块对接，区相关部门积极探索通过人民建议来推动协调，形成了《关于把退役的“远望一号”航天远洋测量船建成爱国主义教育基地的建议》，并得到采纳。

题图右：徐汇区注重加强衡山路——复兴中路历史文化风貌区精细化治理。

题图左上：徐汇区网格化管理中心指挥大厅场景。

题图左下：虹梅街道华悦家园邻里汇开展医疗服务。

左图：居民在家门口就能获悉专业的养老服务信息。

中图：党员通过“阅读微行走”走进社区、融入社区。

右图：精细化管理运用在黄浦滨江岸线的日常维护中。

本报资料照片