# 佛山市禅城区：“大数据·微服务”构建社区治理服务新模式

禅城区位于珠江三角洲腹地，是广东省佛山市中心城区，面积约154平方公里，常住人口超133万，下辖3个街道、1个镇，现有94个城市社区、53个行政村。近年来，禅城区围绕“强化基层党建、创新信息互动、激活多元参与、优化服务水平、构建情感社区”五个目标，打造区、街道、社区三级微服务平台，形成“党建引领、社区主导、社工参与、情感治理、数据赋能”五大机制，构建起以“大数据、微服务”为主要特色的“535”社区治理和服务综合体系。

一、主要做法

（一）构建“五个目标”。

一是强化贯穿始终的基层党建。加强禅城区“1+N+X”区域化党建工作的核心地位，横向形成社区“一张网”，纵向打造“社区-小区（片区）-楼栋”三级网格，筑牢城市基层党建红色堡垒，实现党建工作引领社区治理的目标。

二是创新智能精准的信息互动。聚焦社区服务的整体运行模式、具体行动落实以及社区资源调配，构建“一网通办”“一门式”“一张蓝图”的服务模式，实现科学研判居民服务需求、充分调配服务供给资源的目标。

三是激活多元联动的参与主体。建立完善的社区议事协商平台，解决社区多主体治理服务的“分散化”“碎片化”问题，实现多元力量广泛参与、协同和融入社区治理的目标。

四是提升规范专业的服务水平。提升社会工作者的专业化水平能力，规范社工服务项目的运作，培育壮大各类社会组织，促进社区服务逐步趋向规范化、专业化、精细化发展，实现良性社区服务生态圈的目标。

五是构建情感融入的温度社区。以情感为导向，灵活、精准地回应纷繁复杂的居民诉求。推动特色文化与居民心理情感有机结合，浇筑社区共同体的文化根基。实现“物质-组织制度-心理文化”三位一体“微服务”目标。

（二）建成“微服务综合体系”三级平台。

一是区级层面打造微服务“云平台”。对接禅城区大数据中心、“共享小屋”小程序以及民生服务系统，形成了动态更新的 “社区需求图”与“社区资源图”。通过“需求图”掌握服务辖区详细人口构成，通过“资源图”显示正在运作的社工服务项目，对社区服务运行情况进行实时汇总、统计、分析并形成决策支持，从而确定最优的社区服务项目和服务内容，为民生需求与社区服务资源提供更精准匹配。

二是街道层面建设微服务中心。形成较为成熟的“微服务中心”网络，实现了“线上服务点单+线下枢纽配送”的社会服务模式。线上，居民可通过社会服务信息化平台查询了解服务内容、直接下单、评价监督，让服务“触手可及”。线下，微服务中心体系可链接家庭综合服务中心、居家养老服务中心、长者饭堂等服务资源，提供日间托管、就近用餐送餐等具体服务。

三是社区层面推进“共享小屋”项目。全流程搭建“四范畴、两平台”的社区生活共同体。一方面，推进“议事、活动、技能、物品”四个共享范畴，将社区的公共空间、闲置资源和居民的个人技能、空余时间整合起来，激活“沉睡”资源。另一方面，“线上”“线下”互融互通，线上开发“共享小屋”微信小程序，将居民群众“需求清单”和党员“服务清单”精准对接，让共享行为简化为“掌上动作”；线下打造“一屋一特色”的“共享小屋”物理空间，存放可共享的物品，每月定期举办主题小区活动。

（三）形成“微服务综合体系”五大机制。

一是党建引领，统筹服务方向，打造“心连心”社区治理体系。大力推进“把支部建在小区”工作，充分发挥小区党支部和党员在物业小区治理中的模范带头作用。利用“共享小屋”小程序发布弱势群体“微心愿”，实现党组织和党员成功结对帮扶。

二是社区主导，整合治理资源，形成多元主体共建共治共享格局。进一步推进“家禅城议事厅”智慧化建设，建立健全“以块为主，条块并行”的社区联动服务模式。疫情防控期间，全区各村（居）创新推出“大网格”内划分“小网格”、“楼长+三人小组（社区工作者、民警、社区医生）”等周密防控模式，充分调动社区党员、楼长、下沉工作队等力量。

三是社工参与，激活社会组织，提升社区服务专业化水平。依托禅城区社会工作联合会、社会组织实践基地、街道社会组织联合会等孵化网络，大批兼具队伍规模与服务质量的社会组织、社会工作者成为社区服务专业化的生力军，催生了“和乐村居”“长者饭堂”“社会服务创投大赛”等服务品牌，形成了良性的社区服务生态圈。

四是情感治理，营造温度社区，加强居民归属感和身份认同。创新推广优秀社区工作法，形成了“一社区一品牌”的特色社区建设路径，激发了社区建设工作的内在动力和创新活力。大力推进“乐善村社互助基金”项目，以社区为单元，在区慈善会捐赠善款并冠名设立互助基金，区慈善会根据捐赠金额进行1:2比例配套，从需求出发着力帮扶社区有突出困难的群体。

五是数据赋能，助力服务智能化，推动现代信息化社区服务创新。利用“一门式”横向覆盖自然人个体从出生到死亡的各类事项，不断积累形成真实准确、实时更新的数据库。借助“区块链”去中心化、开放性、自治性、信息不可篡改和匿名性等特点，解决社区服务过程中个人真实身份的认证问题，有效避免了重复证明和弄虚作假。

二、工作成效

（一）提升社区治理的有效性。

一是破解了社区治理难题。区、街道、社区三级微服务平台对接服务系统7个，对接数据超28万条，所有数据均无条件对街道、社区开放，进一步打破社区治理过程中的数据壁垒；街道微服务中心引入近250家社区服务提供方，21个家庭综合服务中心每年链接社区资源超过200项，充分激活和调动了社区的各类服务资源。二是有效满足了居民需求。街道微服务中心服务领域涉及25大类、208项，完成服务10844个，累计服务超450万人次；“共享小屋”小程序线上平台注册人数超14万人，提供共享物品19万余件，共享技能9大项30余种，受益人数超10万人次，线下搭建共享小屋物理空间共158个，累计举办共享活动6300多场次，有效满足了居民的服务需求。

（二）提高社区服务的高效性。

一是加强了需求与资源的精准匹配。通过微服务中心社会服务信息化平台更新、沉淀服务信息，及时掌握社区居民需求动态，再运用大数据精准查找各类社区服务资源，生成分析图表，保障各类民生服务项目资源与需求精准匹配。二是节约了社区服务的投入成本。跨部门、跨区域的资源共享与互联互通，有效避免了社区服务与管理过程中基层数据重复采集及因信息孤岛导致资源投入不匹配而严重浪费等问题。如祖庙街道微服务中心通过街道长者群体分布热力图，统筹分析各区域长者服务项目覆盖密度，为街道新建长者饭堂的选址提供科学参考，提高了社区服务的人力、财力、物力投放精准度。

（三）带动社区参与的广泛性。

一是带动了专业社工、社区社会组织的广泛参与。建成家庭综合服务中心21个，举办了3届禅城区公益社会服务节及“和乐村居”社区服务大赛，带动社会工作者、社区社会组织联动参与社区治理，我区现有持证社工2280人，登记和备案的社区社会组织 593个。二是带动了社区志愿者的参与热情。2019年以来，累计培育孵化志愿服务队伍62支、志愿者人数约2500人，累计服务时数超42万小时，累计服务居民超45万人次。三是激活了社区居民参与活力。充分发挥小区党支部和党员在社区治理中的模范带头作用，建立物业小区党支部333个，近2万名在职党员到全区94个社区报到，共开展900多场活动，带动超14万社区居民注册使用“共享小屋”小程序。

（四）增强社区服务的公平性。

一是有效保障了重点人群。以居民需求为驱动，区、镇（街道）、社区的服务平台准确、及时掌握重点保障居民需求信息，为该类群体提供有针对性服务。如2020年疫情防控期间，石湾镇街道微服务中心的呼叫服务24小时畅通，重点覆盖困难、独居长者，共服务4638户，其中困难、独居长者480人，对接100余次长者物资需求。二是实现了社区服务的普惠性。打破了单一的服务参与群体，让不同年龄层的居民都能获得自己需要的公共服务。如各街道采用市场化方式运营长者饭堂，允许运营机构完成协议要求服务的同时，也可根据市场需求拓展服务对象，让长者饭堂惠及社区其他群体。

专家推介建议：

如何解决社区服务供给中存在的供需不匹配问题，一直是优化社区治理的主要难题。

佛山市禅城区以需求为导向，深度利用数字技术，提升社区服务供给的精准度，具有一定的借鉴性。具体来看，禅城区从需求侧入手，借助于智能精准的信息互动，构建起“区-街道-社区”三级微服务体系，提升民生需求与社区服务内容的匹配度。通过在街道层面构建“线上服务点单+线下枢纽配送”的服务模式，并与居家养老服务中心、长者饭堂等服务资源相连接，在社区层面则充分发挥内生动力，将居民需求与居民技能和闲置需求相对接。总之，通过三级系统科学研判居民服务需求，充分调配服务供给资源目标。再者，激活基层多元主体的参与，完善社区议事协商平台，不断提升专业化服务水平，培育各类社会组织和社会工作者，规范社工服务项目的运作，在基层社区构建起多元主体参与的协同治理。

民政部门户网站2022-2-21