# 成都武侯区以民生档案信息化赋能社区智慧治理

“普通事件两天办结，加急事件一天完成，特急事件即时完成……”在成都市武侯区智慧治理中心的LED屏上，辖区内社区人口数据、居民诉求事项不断刷新。这里是武侯区社区治理的“智慧大脑”，承担着数据汇聚、隐患上报以及协同处理的重任。

近年来，依托区网络理政工作体系，成都市武侯区跨部门整合城管、综合执法等信息系统，建立起“区—街道—社区—小区”4级智慧治理平台，以民生档案信息化为基础，构建数据库。通过数据承载、数据分析、数据开放、融合通信等6大核心系统，实现网格发现、街社呼叫、部门协同、分级处置，社区治理逐步迈向智能化、精细化、实时化。

街道智慧治理平台为街道与社区、街道与区级平台搭建了畅通的数据共享通道，居民诉求能快速实现跨平台、跨层级的流转处置。智慧治理平台自上线以来，已构建完成人口数据库、商业数据库、行政数据库3大主库。截至目前，中心人口数据库已录入居民基础信息9.8万余条，流转处置街道本级各类事件6万余件，居民满意度超85%，事务处理效率从原先的2.3个工作日提升至1.3个工作日，办事效率大幅提升。同时，11类民生档案信息数据实时更新，辖区居民就业失业、计划生育、助残等数据的扩展、采集和存储得到进一步深化。

为实现“民有所呼，我有所应”，武侯区整合区级部门、街道、社区组建3支基层走访队伍，全面深入居民小区（院落）、街面商家和辖区企业进行跟踪走访，快速了解居民、企业、商家动态与诉求，统筹发展与安全两件大事，协调政府与社会、行政与市场、专业与群众三大关系，并帮助社区建立了困难问题清单、服务需求清单、风险隐患清单数据库。

簇桥街道锦城社区是一个成立于2014年的“年轻社区”，居民大多外迁而来，相互之间关联度不高。为了打造守望互助的邻里关系，构建“熟人社会”，社区通过建设“锦城云数据库”搭建了智慧社区商业平台和社区共享服务平台，形成社区、社会组织、商家联盟“三位一体”的便民服务新格局。借助“互联网+”的技术支撑，锦城社区居民不仅可以在社区享受139项政务服务和党建服务内容，还能通过社区公众微信服务平台中的便民服务渠道，向相关部门、社区、物业公司反映生活中遇到的难题。

武侯区社治委相关负责人介绍，未来武侯区将依托智慧城市建设和国家智能社会治理实验基地（社区治理）建设，以民生档案信息化为基础，以党建引领信义治理为核心，以市区智慧城市系统为支撑，将信义治理理念融入智能社区建设，搭建智能社区信义治理平台，构建“1+1+5+N”智能社区治理模式，拓展“信义+智能”社区治理应用场景，规范智能社区治理标准体系和政策机制，力争到2025年，社区党建、服务、安全、共享等智能治理应用场景基本覆盖，社区治理运行机制与智能治理更加适应，资源整合更加高效，服务群众更加便捷，多元参与更加活跃，让智能社区成为推动成都市高质量发展、满足人民美好生活需求、实现社会高效能治理的基础性力量。

中国档案报2021-12-6