

■社区治理三十六计

烦心事有人听,揪心事有人管

本报记者 段小凡

“瞧,现在我们小区跟之前相比,面貌完全不一样了,小区环境变好了,住得心情舒畅。”家住徐州经开区桃园社区的宋阿姨心里乐开了花,自己居住了多年的小区大变样。楼下曾经你占一块、我圈一片的菜地不见了,取而代之的是整洁草坪与错落花木;楼道里堆了多年的旧家具清了场,墙角的“牛皮癣”小广告被铲得干干净净。“工作人员办事公道、说话在理,小区一天比一天清爽。”

这番变化,源于徐州经开区金山桥街道全新投用的社区城管工作站。依托这一核心治理阵地,街道把城市管理、执法服务、隐患整治工作全面下沉社区,把办公阵地搬到居民家门口,把便民服务送到群众心坎上。

执法人员从“沿街巡查”变为“驻点值守”,居民下楼就能反映诉求,简单问题当场办,复杂问题限时结,再也不用为一点小事跑远路、等半天。

“老槐树议事厅”是桃园社区最热闹的地方。每月几次,居民代表、网格员、执法人员围坐一堂,把烦心事摆上台面。违规养禽、垃圾乱堆、占道经营……群众提一件,社区记一件,办完一件销一件。不少长期遗留的“硬骨头”,就是在这个接地气的民意沟通平台中找到了解法。如今,居民们都说:“烦心事有人听,揪心事有人管,心里踏实了。”

“以前碰上事儿,找谁办?等多久?心里没底。”桃园社区网格员小李深有感触。为让基层治理更精细、处置效率更高,街道创新推行“四事分流”处置机制,将辖区治理事项划分为应急处

置、小事快办、疑难联办、重大攻坚四大类,处置主体、办理时限、处置标准一清二楚。

同时,街道全面公示下沉岗位职责,彻底解决群众“遇事无人找、找谁不清楚”的困惑。权责清晰、流程透明的治理体系,不仅倒逼工作人员主动靠前履职,也充分调动群众监督共治热情,邻里共建、人人参与的治理氛围愈发浓厚。

街道打造“固定驻点+动态巡查”治理体系。城市管理工作站定点接单处置,执法人员与网格员常态化穿梭在街巷楼栋之间,发现飞线充电,当场劝导;看到楼道堆物,敲门提醒;遇到占道经营,现场规范。问题刚露头,就化解在了萌芽状态。

遇到单部门啃不动的难题,街道“一键吹哨”,公安、安监、物业多方

联动、协同攻坚,形成“一窗受理、多方联动、一站式办结”的高效链条。此外,在党建引领下,街道依托工作体系(一个宗旨、两个转变、三项机制、四张清单、五个闭环),同时对照管理、服务、宣传、执法四张清单,社区治理彻底摆脱“被动处置”的局面,转向源头防控、常态长效。

过去反复回潮的店外经营、流动摊贩、毁绿种菜等市容顽疾,如今实现了常态化清零。一组数据最有说服力:辖区城市管理类12345热线投诉量大幅下降,老旧小区彻底告别“脏乱差”。

金山桥街道相关负责人表示,下一步将持续深化“城市管理进社区”治理模式,优化共建共治共享机制,以更精细的治理、更贴心的服务擦亮社区宜居底色,让基层治理温度持续浸润民心。

■楼下有新闻

多个社区有了专属“智能网格员”

居民的“贴心小棉袄”

本报记者 倪帅

屏幕里,一个身着社区工作服、笑容亲切的AI数字人正播报着最新反诈提醒;屏幕外,几位老人围坐在一起,边看边点头。这样的场景在徐州经开区桥南头社区已成日常。

今年以来,立足数字化赋能基层治理实践,徐州市委社会工作部聚力推进社区治理智慧化转型升级,以AI数字人等数字应用赋能基层治理,不断激活社区治理新动能。全市多个社区迎来了“新同事”——AI数字人。“云小桥”“晓娇”“久小福”……名字各异,使命相同:用科技搭起便民服务的桥梁,让社区治理既有“智”感,更有温度。

架起园区、社区“连心桥”

桥南头社区地处产业园区与居民区交汇地带,常住人口与企业职工交织分布。传统宣传单向灌输、邻里互动载体不足、产社融合不够、政策传递效率低等难题长期困扰社区治理。

“以前发个通知,年轻人不看,老年人看不清,治理效率低。”桥南头社区居委会委员谭慧茹回忆起过去,直摇头。为此,社区党委打造社区专属“代言人”——AI数字人“云小桥”,探索“技术+人文”的治理新路。

“‘云小桥’邀大家一起以志愿服务传递温暖,用文明行动点亮社区……”这个兼具科技感与亲和力的虚拟形象,很快就依托短视频平台“桥见邻里通”,

把政策解读、便民通知、文体活动预告统统讲给居民听。

“小谭,明天停水不?”“云小桥”视频下方,居民留言互动已成常态。谭慧茹感慨道:“数字治理平台补齐了传统社区宣传时效不足、信息覆盖不全的短板,让便民服务直达群众。”

如今,“云小桥”已惠及居民超万人次。它不仅是居民的“贴心管家”,还化身产业推介宣传员,对外推介园区厂房、解读招商政策,打通社区和产业园的联动通道。这张“数字面孔”正从“单点突破”向“全域辐射”升级,带动周边社区共同提升数字化治理水平。

“晓娇讲的我们爱听。”在泉山区翟山街道管道二公司社区,数字人“晓娇”有个绝活——把政策解读、便民通知等变成生动有趣的童谣和动画故事。

“社区老人多,有些政策、通知,很多人‘不清楚、记不住’。”管道二公司社区党委书记、居委会主任张辰子说。去年2月,“晓娇”上线,用亲切易懂的方式讲解防诈骗知识、垃圾分类、社区安全知识,总播放量迅速突破5万次,单条最高播放量4800多次,综合互动率平均值达12.5%。

更让居民称道的是,社区依托数字

人“晓娇”打造了“晓娇听您‘码’上说”平台。今年,平台升级了有声版,居民扫码即可通过文字或语音反映问题。“‘晓娇’真管用。我不会打字,对着手机说就行。”72岁的刘奶奶发现楼道灯坏了,扫码后用语音反映,当天就有人来修。截至目前,该平台已梳理有效诉求42条,办结38条,形成“问题收集—处理—反馈”闭环。

“接下来,我们还会探索交互式数字人在基层社区的可行性。”张辰子说,让智慧服务更贴民心、人文关怀更暖人心。

“安全哨兵”守护老小区

鼓楼区丰财街道二九社区多为铁路宿舍小区,居民中老年人占比高,安全宣传长期卡在“最后一米”。

“通知发不出、险情防不住”,社区党委下定决心破局。本土IP“久小福”数字人应运而生,走出一套轻量化AI治理模式,依托抖音号“久久邻距离”,AI快速生成预警短视频。社区宣传干部用智能脚本、智能配音、数字人出境剪辑,结合辖区低洼点位、老旧屋顶实况,制作“久小福防汛避险提示”系列短视频。画风直观、话术口语化,老年人一看就懂,纷纷感叹:“这久小福一看就懂,不费劲。”

“抖音首发,网格群补充,预警信息一小时内触达全域。”社区工作人员介绍,评论区、私信同步开通险情上报通

道,网格员专人盯守,AI辅助汇总线索,第一时间上门核查整改。

今年汛期,居民自主清理阳台杂物、检查门窗防水的明显增多,“要我安全”变成“我要安全”。相关信息传播时效较传统方式提升80%,居民求助报修、电信网络诈骗发案率同比明显下降。“以前容易忽视社区通知,现在‘久小福’提醒得亲切,我们愿意听。”居民王友全笑着说。

从“云小桥”到“晓娇”再到“久小福”,数字人“上岗”,变的是治理方式,不变的是为民初心。在徐州,越来越多的社区正借力AI数字人技术,把数据、工具和IP转化为家门口的治理资源,让智慧服务更贴民心,让社区家园更加美好。

9月23日 周三



16℃—29℃
多云到晴
早晨局部地区有雾

偏东风
3到4级

9月24日 周四



19℃—26℃
多云转阴
有阵雨

偏东风
3到4级