

通州区区域社会治理现代化指挥中心强本领、聚合力、提效能——

以“智治”为引擎 助推社会治理现代化

近年来,通州区区域社会治理现代化指挥中心紧扣习近平总书记在江苏考察时提出的“在推进社会治理现代化上实现新提升”要求,增强担当本领、凝聚工作合力、提升治理效能,以“智治”为引擎,助推社会治理现代化。

以智树“帜” 淬炼党建模式品牌化



11月23日,通州区区域社会治理现代化指挥中心以“牢记嘱托、感恩奋进、走在前列”为主要内容,深入开展“当先锋、建新功”专题研讨活动,全体党员聚焦主题碰撞思维、交流体会、查摆不足、明确思路,干事创业的精气神得到进一步提振。

研讨活动,全体党员聚焦主题碰撞思维、交流体会、查摆不足、明确思路,干事创业的精气神得到进一步提振。

2023年,通州区区域社会治理现代化指挥中心以学习贯彻党的二十大精神为主线,深入贯彻落实全区持续推进“机关作风建设提升年”活动部署,围绕“12345”中心党建品牌,严格落实“第一议题”制度,从严落实“三会一课”,坚持民主生活会和组织生活会,认真开展好谈心谈话等党内政治生活制度,通过组织开展“扬特质 促‘四敢’ 强‘智治’”微党课、庆“七一”暨中心成立三周年“十项主题”等系列活动,在深学细照笃行中提高理论素养。

党员教育抓在经常、作风纪律融入日常、队伍建设做在平常。为更好服务群众,通州区指挥中心还采用开办“培根铸魂担使命 强基赋能促发展”履职能力建设培训班,组织热线受理、数字政府、网格管理等业务培训,逐步提高职工能力素质。“中心利用‘5·10思廉日’‘算好廉政账’等活动,组织观看廉政警示教育片、撰写读书心得、展示廉政家书、开展专题党课。”通州区区域社会治理现代化指挥中心党组成员、副主任曾玉娟表示,中心坚持用制度管权管人管事,切实将党的廉政建设融入中心工作的各方面、全过程。

以智增“社” 提升政务服务便利化



“您好,这里是通州区12345,有什么可以帮您?”12345一条热线,一头连着党委、政府,一头连着百姓、民生。

为更好规范工单办理流程,提升工单办理质效,今年,通州区区域社会治理现代化指挥中心对内制定出台了《通州区12345平台工单办理闭环工作流程》,对外提请出台了《关于进一步规范12345政务服务热线工作的通知》,明确工单各个环节办理标准、要求,有效规范工单办理流程,提升工单办理质效。今年,12345平台共受理各类诉求194874件,电话整体接通率98.65%,整体办结率99.28%,综合满意率97.36%。

为助推营商环境发展,通州区12345热线平台设置专席,服务“一企来”“尚贤人才”热线,“点对点”回应企业政策咨询和热点关切。同时,根据相关工作要求部署,通州区指挥中心先后完成“营商环境·E码监督”“经济发展数据平台”项目建设,不断强化数字赋能营商环境,主动受理市场主体诉求反映,全区政务服务满意度得到进一步提升。

作为政府面向社会的窗口之一,2023年,通州区人民政府网站共发布信息16751条,知识问答17篇、公告类信息1032条,便民类信息67条,并就营商环境相关文件开展相关政策解读,主动做好营商环境相关网站专题专栏宣传,创新开办营商环境“在线访谈”系列节目,充分发挥了政府网站宣传主阵地作用,网站建设成果被省政府办公厅通报表彰。

以智提“质” 推动政府运行数字化



图,加快推动政府数字化转型工作。

数字政府建设离不开安全可靠的平台支撑。近年来,通州区指挥中心持续优化机房及云平台建设,配置高性能设备,建立健全信息安全保障机制,逐步推动基础设施、应用平台和数据全生命周期安全防护,主动开展机房环境专项整改,定期开展安全应急演练,有效提

升安全防范意识和风险应对能力。本年度,通州区指挥中心荣获南通市网络安全宣传周活动突出单位。

数字时代,数据要素对经济建设、社会生活和政府治理产生着整体性、革命性、根本性的影响。现如今,通州区政务信息资源共享交换平台已接入47家区级部门、14个乡镇数据资源,汇聚数据达11.4亿余条,数据量同比增长170%;在市公共数据开放网站发布开放资源246项,位居区县第一;已完成特种设备使用登记证等48类超31000张高频电子证照归集,数量质效全市领先。

伴随着现代数字技术演进,通州区指挥中心在应用创新方面也在加速发展。今年,中心自然人状态综合服务平台(二期)建设已全部完成,为全区10家单位提供智能比对服务,以“小投入”赢得“大效益”;“南通百通”App通州频道特色应用相继上线,新增义务教育报名、网约车备案监管、医疗器械等惠民应用,以“小切口”服务“大民生”;重新修订《通州区政务服务信息化项目建设管理办法》,规范项目实施,引入监理服务,组织绩效评估,“以评促建”推动全区政务信息化项目高质量发展,以“小制度”推动“大提升”;整合数据资源、视频资源,支撑社会治理各方场景使用需求,以“小资源”做活“大文章”。

“1+4+5+7+14+N”的区、镇、村三级联动指挥体系,聚焦区委区政府重点工作和中心主责主业,定期对各类重点工作、疑难工单组织整理核查、协调处置、会商督办,严格落实跟踪核查制度,及时对重点疑难问题处置情况进行现场核查,第一时间回应百姓呼声诉求。

接到诉求后,通州区指挥中心迅速牵头组织区交通运输局、十总镇,如东县交通运输局前往现场,进行协调会商。通过与季先生面对面沟通,结合现场情况,最终确定了整改路径和时间。“谢谢你们,解决了我的燃眉之急。”季先生感激道。

近年来,通州区坚持“实战实用实效”原则,在协调联动方面积极探索,依托集政务服务热线、监测预警、路面侦查、智慧监管、网格管理等一体的大联动平台,打造

以智优“治” 助力网格服务精细化



近年来,通州区区域社会治理现代化指挥中心把网格化服务管理工作作为创新治理、维护稳定的的基础性工程,持续聚焦保障提级、能力提升、服务提质,激发基层治理活力。

完善网格化管理,核心是“格中有人”,选用业务精、懂治理、有能力的网格员至关重要。为助力网格员履职能力建设,通州区指挥中心为网格员“充电蓄能”提供了不少指导服务。3月7日,通过开展通州区网格学院2023年度网格业务培训暨专职网格员业务轮训班,帮助新入职的专职网格员熟悉业务、掌握技能、进入状态;8月15日,通过“划细微网格,做优质治理”双报到双服务活动走进金新街道金霞社区,开展微网格联络员专题业务辅导;10月12日,2023年网格技能大赛圆满举行,网格员争先进位意识得到进一步增强;12月11日,通州区网格化服务能力提升培训班开班,网格队伍的综合素质和业务能力得到有效增强。

在“理论+实操”的全力推动下,一支业务能力强、群众口碑好的优秀网格员队伍加速壮大。全区网格员手持“网格通”终端,在每日巡查中,按照“逐级受理、分类处置、全程跟踪、及时反馈”的原则,将不能自办自结的事件上传至联动信息平台,再由该平台将相关事件及时推送到具体责任单位进行处置,并对处置结果进行反馈评估,从而形成闭环高效工作流程。

通州区区域社会治理现代化指挥中心网格指导科负责人马慧说:“网格员们定期巡查走访,及时发现问题;主动跟踪服务企业,助力营商环境提升;协助职能部门做好重点场所的安全生产检查……推动群众知网格、用网格、赞网格,切实提升网格知晓率和满意率,让‘有事就找网格员’的观念深入人心。”

·李越文 黄艳鸣·
图片由通州区区域社会治理现代化指挥中心提供