

▲ 晚报记者进社区

# 居民“随手拍” 社区“马上办”

## 长安区北翟营社区用大数据共建和谐家园



■亚龙花园的居民在小广场里休闲娱乐。



■社区数字智能指挥中心的大屏幕能够把社区情况尽收眼底。

□文/图 本报记者 方小北

### ▲ 社区档案

北翟营社区位于石家庄市东北部,社区居民委员会成立于2012年,是长安区“村改居”典型社区之一,社区党总支直管党员54人,公司党支部直管党员50人。社区面积1.13平方公里,楼宇70栋,居民800多户3000多人。社区先后获评市级“文明社区”、市级“充分就业社区”、“石家庄市志愿服务示范社区”、“河北省民主法治示范社区”、“河北省志愿服务示范社区”等荣誉称号。

### ▲ 记者走读

走进亚龙花园,映入眼帘的是正开得绚烂的早樱,粉红一片,随着微风摇曳。沿着主路一直往前,就走到了亚龙花园的小广场,榭廊下,一群老人正在全神贯注地打纸牌、下象棋,旁边孩子们在嬉闹玩耍,春日煦暖的阳光照在他们身上,颇有些岁月静好的味道。

亚龙花园是北翟营社区居委会所在地,也是北翟营社区人员最多的一个小区。走进北翟营社区居委会,宽敞明亮的一楼大厅是综合服务站,再往里,数字智能指挥中心的大屏幕有12.96平方米,能够把社区情况一览无余。

“这个大屏幕的左半部分显示的监控画面包括主干道监控,还有北翟营社区4个小区的监控,一共有500多个摄像头,实现了全覆盖。”社区工作人员康培详细介绍了数字中心大屏所能展现的信息:“上面是社区的基本信息,这个数据中心的数据跟我们的程序——‘北翟营帮你办’和北翟营微信公众号的数据都是实时对接的,是动态的。在这里,还能看到物业日常巡检的统计数据,还有我们的信息发布平台,包括党建活动、志愿活动、企商活动、动态消息等,都在这里进行发布。”

吸引记者注意的是大屏幕右侧,显著位置显示了居民需求事项,以及居民的报事报修、问题反馈、线上申办等内容。比如:3月13日,居民反映亚龙花园和奥北公元有乱停乱放问题,希望得到解决;3月12日,居民反映亚龙花园2号楼1单元的卫生需要加强……社区党总支委员孙雪姣告诉记者,自从使用“北翟营帮你办”小程序之后,一共完成了1755项居民需求,居民反映的问题,没有完成的就会留在大屏幕上,提醒工作人员加快工作进程,并且尽快反馈给居民。

这项服务就源于北翟营社区最新开发的“居民随手拍”功能。社区党总支书记、居委会主任康立广告诉记者,居民就是眼和耳,帮助社区发现问题,随手一拍通过手机

发上来,工作人员就能有针对性地去解决,也就能更好地为居民服务,这也是社区智能服务的一部分。

康立广介绍说,北翟营社区作为“村改居”典型社区,搭建了“四大平台、三大中心”为社区服务。“四大平台”分别为党建平台、居家养老平台、企民平台、信访民调平台,“三大中心”为数字调度指挥中心、安全管理中心、社区服务中心。此外,还设有“有事您说”党群议事会,坚持定期召开,致力于推进基层民主政治建设,进一步扩大民主,畅通上下沟通渠道。

企民平台则是北翟营社区特有的,康立广说:“作为‘村转居’社区,我们的服务对象既包括普通居民,也包括集体经济,所以我们搭建了一个为企业和居民沟通服务的平台,比如帮助企业雇佣员工、租赁房屋车位等,同时也帮助社区居民在企业找到就业岗位。这些类似于中介性质的服务,都是以免费的形式为居民和企业提供的。在一些合同手续没有约定的项目上,我们也会积极主动地帮助企业去解决问题。我们需要更好地为企业提供服务,才能有更好的收益来为居民服务。”

### ▲ 对话书记

#### 居民需求就是我们努力的方向

记者:康书记,做好社区工作,您有哪些好的经验可以分享呢?

康立广:首先必须是在政策引领下开展社区工作,这就是我们党建平台设立的意义;其次要听取民意,我们社区设置了建言献策会、居民议事会,居民可以通过我们的智慧平台反映问题,所有的问题社区全部回复,能在社区解决的,我们一定解决到位;不能解决的,就要解释到位;有困难,帮扶到位,并且进一步帮助居民寻求解决的办法。我们社区居委会要引导居民共建共治,比如我们的信访民调平台,就得到了社区有威望的老人、一些退休干部等人的帮助,这可能就是我们“村改居”社区的优势所在。有些问题的调解,请居民出面的效果就非常好,实现了居民的事请居民自己解决的目标,小事不出社区,矛盾在萌芽状态就得到了化解。比如,居民A在经济困难的情形下将房屋出售给居民B获利,但是在拆迁之后,面对利益的诱惑,A不愿意配合B完成过户手续,在矛盾纠纷调解工作人员的调和之下,双方最终互相谅解,完成了交易的流程,也终结了这段持续了十几年的矛盾。还有,我觉得做好社区工作,整个团队要有学习的习惯,我们会定期去学习,学习先进社区的经验,坚持学习不断提升自己,提升解决问题的能力,才能更好地为社区服务。

记者:今年,社区计划为居民做哪些实事呢?

康立广:社区2023年制定了为居民办实事项目,一共12项。这12项都是我们对办事处、社区党员、居民代表做出公开承诺的。其中,利用集体经济为本村居民补发一部分养老金,以实现保证每位退休居民每个月有2400元的收入,这个已经在年初就开始发放了。这就是依托集体经济给居民办的实事。

我们今年设立了北翟营高考教育奖励机制,对于社区里考上全日制大学的学子给予最低5000元的奖励,考进河北省前一万名学子我们会给予万元的奖励。我觉得,这不仅仅是一点儿奖金的问题,更是一种荣誉,鼓励社区家庭能够更重视教育。我们今年还计划同区教育部门、北翟营小学以及幼儿园建立教育沟通机制,为社区青少年和幼儿阶段教育更好地服务,也希望将来有更多的学子能学成归来,为社区建设增砖添瓦。总结起来,我们的居家养老平台是为社区内已达退休年龄的居民提供服务的,我们的企民平台是为工作人群服务的,再加上高考奖励和青少年教育沟通机制,我们就实现了对社区居民的闭环覆盖。另外,奥北回迁项目里的环形路水泥路面破损严重,坑坑洼洼,遇到雨雪天特别不方便,我们今年还将对路面完成柏油路面的改造,方便出行。

另外,我们今年还将继续完善数字智能指挥中心,继续拓展这个指挥中心平台的宽度和深度,居民的需求就是我们改造的方向。在团队发展上,我们将继续壮大北翟营志愿者队伍,为公益事业贡献力量。比如,我们和井陘辛庄乡胡仁村结成定点帮扶对子,此前已经定期组织活动为山区人民服务,未来我们还希望能在山区农产品销售、开发山区民宿等方面有所贡献。

前一段时间,在社区居民议事会上大家提出一个问题,我们也计划在年内解决,就是居民电动汽车充电难的问题,我们已经着手联合第三方企业,在居民楼下增加充电位,这件事跟每户居民都有关系,我们一定尽力解决好。同时,电动自行车充电的问题,我们也在考虑之中,会逐步完善。在奥北公元小区内,我们已经增加了电动自行车进电梯报警装置,杜绝电动自行车上楼充电带来的安全隐患。

### ▲ 居民心愿

匿名(奥北公元居民):电梯里安装了智能装置,电动车不让上楼这个事儿我支持,避免了很多隐患。但是,小区车棚的容量还不够大,到了晚上下班回来,电动车挤得挺满的,希望能扩充。

康海军:北翟营小学门口放学接孩子的时候比较拥堵,期望社区能与学校沟通,共同治理一下。