

ICS XX. XXX. XX

CCS XXX

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX-2023

黑龙江省市（地）级社会治理平台 建设标准

（征求意见稿）

联系单位：中共黑龙江省委政法委员会

联系人：滕文达

联系电话：18503665001

意见反馈邮箱：504198498@qq.com

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 缩略语.....	2
5 总体框架.....	2
6 功能要求.....	3
参考文献.....	15

前 言

本文件依据GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中共黑龙江省委政法委员会提出并归口。

本文件起草单位：中共黑龙江省委政法委员会、哈尔滨工程大学、国泰新点软件股份有限公司

本文件主要起草人：彭德林、王巍（哈尔滨工程大学）、滕文达、于金峰（哈尔滨工程大学）、刘坤、吴星原、王禹、张云辉（国泰新点软件股份有限公司）、李立磊（国泰新点软件股份有限公司）、吴泽鑫（国泰新点软件股份有限公司）。

黑龙江省市（地）级社会治理平台建设标准（征求意见稿）

1 范围

本文件规定了市（地）级社会治理平台的总体架构，以及市（地）级社会治理平台的基本要求。本文件适用于黑龙江省市（地）级社会治理平台的规划、设计、建设和应用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 13016 标准体系表编制原则和要求

GB/T 13017 企业标准体系表编制指南

GB/T 24421（所有部分）服务业组织标准化工作指南

GB/T 15497-2017 企业标准体系产品实现

GB/T 31000-2015 社会治安综合治理基础数据规范

GB T 33200-2016 社会治安综合治理 综治中心建设与管理规范

GB/T 34300-2017 城乡社区网格化服务管理规范

T/CSSG 001-2020和T/CA007-2020(所有部分)市域网格化治理标准体系建设指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会治理平台

从市（地）社会治理体制现代化、布局现代化、方式现代化等角度，以先进社会治理理念结合先进信息技术，提升市社会治理水平。

3.2

知识库

是知识工程中结构化，易操作，易利用，全面有组织的知识集群。是针对某一（或某些）领域问题求解的需要，采用某种（或若干）知识表示方式在计算机存储器中存储、组织、管理和使用的互相联系的知识集合。

3.3

GIS

对整个或部分地球表层（包括大气层）空间中的有关地理分布数据进行采集、储存、管理、运算、分析、显示和描述的技术系统。

3.4

网格

网格是一种地理数据模型，即将地理信息表示成一系列的按行列排列的同一大小的网格单元，每一网格单元由其地理坐标来表示，如1平方米或1平方公里。

4 缩略语

GIS：地理信息系统

5 总体框架

5.1 总则

本标准的基本内容是对市（地）级社会治理平台提出建设指导性的要点。各市（地）应结合实际，参照建设标准建设市（地）级社会治理平台。

5.2 总体设计

市（地）级社会治理平台实现社会治理业务信息化管理，市级平台遵循本标准建设，并按要求接入省级平台实现全省社会治理一网运行。

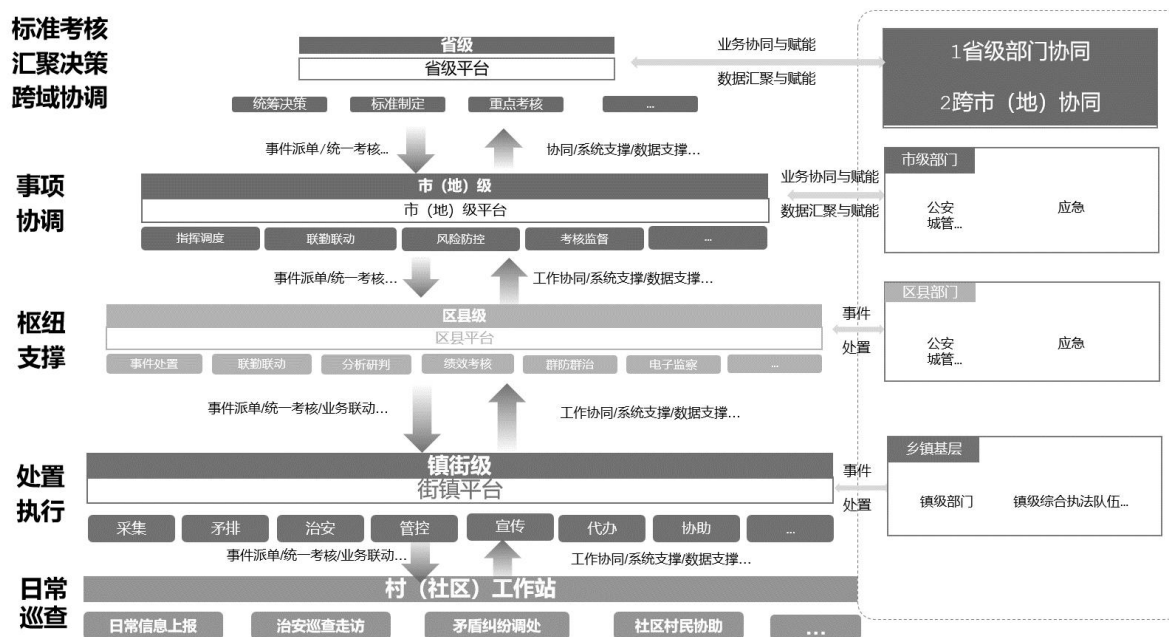


图1 市（地）级社会治理平台总体架构

6 功能要求

6.1 夯实治理基础

6.1.1 治理中台

应满足市（地）范围的社会治理要求，应实现横纵双向打通数据和业务、自上而下递推社会治理机制和体制以及坚实的支撑中心为信息化建设提供底座能力，应具备数据资源、应用支撑、事件服务和任务驱动等支撑能力，为市（地）平台数据周转、业务应用和服务共享提供通用能力支撑。

6.1.1.1 事件服务中心

应实现对数字应用共性业务能力的进一步抽象整合，提供全面、实时、可扩展的集业务定义、业务服务、业务运营为一体的平台。

6.1.1.2 任务驱动中心

应具备任务配置、任务派发、任务排忧、任务管理、任务监管、任务考核和统计分析功能。

6.1.2 地图服务

应具备基于开源GIS实现的地理信息共享，提供二次开发接口与基础地理信息服务，支持基于PC、移动设备与大屏的地图表现。

6.1.3 综治基础

应遵照国家网格化和综合治理相关标准规范文件，具备基础的综合治理应用功能。

6.1.3.1 网格信息管理

网格划分：参考国家、省网格化和综合治理相关标准规范文件划分市地网格。

网格信息管理：提供对网格信息、网格员队伍信息及任务情况的管理功能。可在线绘制网格并分配网格人员。

队伍信息管理：维护管理综治组织架构、综治队伍人员、专职巡防队、义务巡防队、保安公司、志愿者等各层面参与社会治理角色的信息，实现综治队伍的一体化管理。

网格工作管理：提供对网格内所需日常工作的管理功能，可在线查看各网格正在进行的工作信息。

GIS地图管理：在GIS地图上实现人、房、物、事等各要素的汇聚展示。行政区划图层、网格信息统计、网格可视化展示、部件信息统计、巡查人员图层、巡查人员统计、事件信息图层、事件信息统计、特殊人群图层、特殊人群统计、人房信息图层、人房信息统计、定点巡查图层、定点巡查统计等。

网格维护：提供对划分的网格进行维护的功能。

6.1.3.2 综治基础信息管理

综治组织管理：对辖区范围内的团体组织进行管理，主要用于对区域内的各类团体、各类组织进行管理，通过团体组织管理实现区域内的信息化管理。

实有人口管理：对辖区范围内的实有人口进行管理，主要包含：户籍人口、流动人口、常住人口、境外人员等信息，实现实有人口的采集、查询、统计、共享，以及相关服务等工作。

特殊关注人群：对需要进行特殊关注的人员进行标记，用于目标人员识别、目标人员管理及目标群体的分布分析，以便网格人员进行走访关注。

特殊关爱人群：对需要特殊关爱的人员进行标记，用于目标识别、目标管理及特殊群体的分布分析，以便网格人员进行走访关注。

重点青少年管理：主要对有不良行为青少年、闲散青少年、流浪未成年人、服刑人员未成年子女、农村留守儿童等人员进行分类管理，并根据其不同的特性进行相应管理服务。

两新组织管理：提供对非公经济组织及各类民间社会组织的管理功能，可以登记、查看组织的基本信息及其在地图上的分布状况。

社会治安管理：提供重点区域、刑事案件发生地、校区等地周边的基本信息及巡检记录，提供物流企业信息管理，实现安全防控。

校园及周边安全管理：可以对辖区内各学校安全相关的信息进行新增、修改、删除等操作。包括学校名称、校长、学校地址、学校性质、学校类型、综治负责人，以及校园及周边安全情况进行管理，包括周边重点人员、涉及师生安全的事件等基础信息进行维护。

护路护线管理：对公路、管道、电力设施、通信设施等关键线路信息的维护，如与城市部件有重合，则可以做关联；可以维护线路信息的各项事件。包括对线路信息的巡检、维修、更换，提升道路、管线周边治安防控能力。

标准地址管理：根据实际管辖范围实现辖区地址统一管理，包括建筑物地址信息、建筑物基础信息、在线地图标记等。

实有房屋管理：实有房屋分为自住房、出租房、空置房、待查房等，对实有房屋进行在线管理实现根据所选房屋，能够显示其相应的资源信息。

实有车辆管理：对辖区范围内的实有车辆进行管理，主要用于对区域内的驾驶员、车辆和用车事项进行管理，通过实有车辆信息管理实现区域内车辆的信息化管理。

重点场所管理：对辖区范围内的重点场所进行管理，如政府部门周边、校园周边、各类人流量聚集的场所等。

案（事）件管理：平台支持对事件信息进行维护管理，为事件上报提供数据归类基础依据。

部件管理：平台支持对部件信息进行维护管理，为部件采集提供数据归类基础依据。

事件清单管理：平台提供对梳理的事件清单信息统一管理的功能，包括事件清单梳理、事件清单版本管理、事件清单类别管理、事件清单申报、事件清单变更功能。

6.1.3.3 综治信息应用

重点人员管控：针对所关注各类重点人员，如社区矫正人员、易肇事肇祸精神病患者等，对重点人员的轨迹、所在位置等进行实时定位，同时也可调动重点人员周边的各类视频监控设备，对重点人员所处位置周边情况进行了解，能够有效降低社会风险发生概率。

重要关爱人群服务：支持对重要关爱人群在线管理，包括孤寡老人、留守儿童、残疾人等，通过网格员定期上门服务，关注重要关爱人群生活情况、健康情况等，并录入平台中，方便提供及切实所需的关爱服务。

重点场所巡查：基于视频监控设备，对党政机关集中办公区域、娱乐场所、医院、学校等重点场所定期进行在线巡查，当存在隐患时，可及时通知基层网格员进行现场巡查。

企业巡查：基于视频监控设备，对危化品企业、重点企业等定期进行在线巡查，当存在隐患时，可及时通知基层网格员进行现场巡查。

公租房巡查：对公租房信息进行在线管理，通过基层网格员定期对公租房进行巡查，排除安全隐患。

巡查走访配置：对各类巡查走访进行配置，设定相应的时限给网格员分配巡查任务进行现场巡查。

6.1.4 知识库系统

应具备知识内容及时更新、知识管理标准化、知识获取多渠道、多部门知识共享。

6.1.4.1 知识上报

对于近期热点问题，需及时整理、发布的知识和指挥中心人员在日常处理工单中产生新的知识，可通过知识上报功能，更新最新的知识点，丰富知识库的内容。采编人员可按照知识上报的流程规范进行知识上报。

6.1.4.2 知识审核

系统提供智能审核、人工审核功能，并支持流程化审核以及流转监控。通过知识审核，可对上报的知识内容进行审核，实现知识质量的把控。

6.1.4.3 知识上架

审核通过的知识，按照设定的生效日期，自动在知识库中上架。

6.1.4.4 知识下架

对于已超期的知识和陈旧的知识内容，系统机器人会按照知识点的失效日期自动对该知识进行下架。一些错误、不准确、质量不高的知识内容，审核人员和成员单位管理员可通过知识阅读查看不需要的知识并进行人工下架。同时，系统机器人还会对综合评分差的知识进行自动下架，并通知管理员。

6.1.4.5 知识索要

指挥中心工作人员对所需要的知识进行知识索要，被索要单位进行答复或拒绝答复索要人。通过知识索要，工作人员和成员单位对知识库中没有的知识进行提问，从而更快解决公众的诉求。

6.1.4.6 工单转知识

系统提供工单转知识的功能，主要通过接口方式，有效利用指挥中心中已完结的优秀工单，将常见热点的工单自动转为便民问答、办事指南等知识。通过中心的质检或审核人员审核完成后，通过接口方式推送到知识审核栏，供知识采编人员审核。将业务经验沉淀为知识，纳入知识库中，可提供快捷、方便的检索，迅速查询到问题及答案，解答用户的咨询和疑难，提高指挥中心的效率和服务质量。

6.1.4.7 知识检索

智能知识库系统，面向公众提供全媒体的知识检索，面向指挥中心提供高效的知识检索功能。

6.1.4.8 知识查看

知识查看提供了各类主题知识类别下知识的展示，审核岗和成员单位通过选择对应知识的类别，可查看该类别下的全部知识。同时，可按照知识名称和发布知识进行检索，支持知识收藏和取消收藏。

6.1.4.9 知识评价

系统会根据知识评价情况，对所有的知识点的星级分别推荐印象标签，方便阅读和定位。

6.1.4.10 知识收藏

工作岗、审核岗、成员单位在浏览知识内容时，可将某条知识收藏到个人知识收藏夹中，收藏的知识展示在“我的知识”-“知识收藏”中，从而提高长期使用知识、频繁使用知识的便捷度。

6.1.4.11 知识纠错

各角色在浏览知识时，可对有问题的知识发起知识纠错。上报纠错的知识经过审核后通知该知识上报人，有该知识上报人对知识进行修改，修改的知识经过审核后重新上架到知识库中。

6.1.4.12 知识引用

智能知识库系统为工作人员提供知识引用功能。当工作人员在受理公众的诉求问题时，智能机器人会自动分析诉求内容，按照不同场景，自动从知识库中匹配相关联的知识内容并按照知识匹配度排行，工作人员可选择匹配度高的知识点引用到工单；工作人员也可通过知识检索的方式，搜索关联度高的知识引用到工单，实现知识库与工单关联。

6.1.4.13 部门通讯录

部门通讯录主要展示了社会治理各成员单位的基本信息，主要包括名称、地址、联系电话、服务网站、部门职能、邮箱等内容。

6.1.4.14 运维管理

运维管理主要包括工单关联关键词管理和主题管理。

6.1.4.15 知识维护公告

知识维护公告展示所有知识维护的信息，让知识从上架到下架全程留痕，实现对知识全生命周期的管理，也可以反映业务的变化情况和趋势情况。

6.2 统一事件协同

6.2.1 统一受理

应具备社会治理事件多渠道采集事件、高效筛选排查事件、快捷登记事件、全面跟踪事件。

6.2.1.1 多渠道上报

统一采集受理平台对接12345、城市通、领导信箱、微信、各类投诉举报、建议咨询等系统应用，将市域范围内所有诉求入口统一到采集受理平台上。城市管理工作中的相关管理人员在网格站接收来自网格员及市民上报的事件信息，并根据事件严重程度和类别选择逐级上报或直接交办给专业部门处置。交办过程中可以设定完成时间，系统会自动跟踪事件处理状态，并提供红、黄、绿等多种状态灯进行状态提醒。

6.2.1.2 事件登记

提供人工登记诉求的功能。系统支持建立问题标签对应问题类型，当问题属于无法自动识别类型时，可以采取人工方式进行手工登记。

6.2.1.3 事件立案

统一采集受理平台提供事件立案功能，事件登记好后，按照问题标签进行分类，对各个类型事件进行事件立案处理，可在平台查看事件的处理进度、详细情况等信息。

6.2.1.4 事件废止

自动比照已登记事件，进行重复性判断，甄别出重复事件，排查确认之后进行事件的废止标注。

6.2.1.5 事件跟踪

支持在线查看各事件的进展进度、完成情况、经办人等信息，可以在线对事件进行持续地跟踪，并设置状态提示，随时掌握事件的最新进展状态。

6.2.2 统一分拨

应具备治理事件确认受理之后，根据已定的事件权责清单进行分拨派发。

6.2.2.1 自动分拨

通过事件清单匹配和事件判重步骤后的事项，进入待分拨管理，对匹配事项分级分类对应部门的事项，系统进行自动分拨处理。

6.2.2.2 人工分拨

针对责任单位不明晰的事件，市指挥中心根据事项内容、区域手动分拨给相关的镇（区或街道）或者市职能部门，镇（区或街道）、市职能部门可以再做二级手动分拨。

6.2.2.3 主协办拨

支持对事件设置主办、协办单位，将事件分拨给多个职能部门，由多部门协作完成。

6.2.2.4 多部门分拨

针对事件分拨进行分拨部门选择时，系统会智能推荐分拨的部门排序（该排序依据事件的类型特点以及设定的规则筛选）。

6.2.2.5 多级分派

对于部分需要进行多级协作执行的事件，将事件分拨给职能部门后，由职能部门再按照事件中的不同部分分派给相应的下级部门处理执行。下级部门处理完成后，交还给上级部门。

6.2.2.6 任务改派

对于事件分拨不合理的，可以进行任务改派，将任务分派给合适的部门处理执行。

6.2.2.7 任务重派

对于任务处理完成后，未能解决原有问题公众反馈不满意的，进行任务的重派，直至问题彻底解决为止。

6.2.3 全域协同

应具备与各个部门业务系统的数据和业务联动处置，实现部门联动业务和数据的互通互联。

6.2.3.1 协同处置

提供事件统一处置管理功能，构建镇、社区二级指挥中心转办、督办、各部门办理、网格员管理等一系列协同工作模式。

事件查看：查询查看网格员上报的事件信息，对上报事件的办理、转派过程进行查询；为网格员提供“我的办件”功能，便于网格员随时查阅和自身有关的事件信息和事件处理情况。

事件办理：提供多种事件办理方式（顺序办、主协办、并联办、多级处置）供事件分拨办理。

事件审查：当各职能部门完成事件处理后，处理结果反馈给审核员，审核员判断要不要交由网格员进行核查处置，网格员也可根据处理完成的情况进行现场核实，填写核实意见，支持拍照和录音。

事件退回：对办理未通过或分拨错误的事件，可退回至上一级处理单位/部门重新处理；对镇分中心退回的事件，镇联动中心可进行重新派遣、办结或退回到接入的外系统。

事件延期：如因各种因素导致事件无法如期完成处理，专业部门可以自主评估处理完毕时间，发起延期申请，并交由指挥中心审核人员审核。

满意度测评：支持对事件的办理情况进行满意度测评。

综合查询：统一分拨处置事件巡查和整治查询、数据导出。

6.2.3.2 结果审核

职能部门通过平台接收到由指挥中心转派的案件信息。根据案件信息进行现场处置，案件办理后填写处理结果，并报送指挥中心。

6.2.3.3 疑难处置

对于疑难复杂工单很难落实，致使市民的合理诉求得不到解决的，中心管理人员可将其转为疑难工单，疑难工单经认定后，可交由领导签署意见和督办，也可召集部门会办。

6.2.3.4 核实核查

事件核查：填写核实意见及满意度并上报，相应的归档部门将会收到该事件。归档部门将根据核实情况进行核查归档，对归档部门认定网格员核实有遗漏的情况，可填写核查意见并退回该事件，由网格员处理并再次提交归档。

事件审核：支持对办理部门和受理座席退回、延期的事件进行审批。

6.2.3.5 巡查任务

管理单位在治理平台下达巡查任务（对重点监管对象按照周期进行巡查）给网格巡查员，由网格巡查员通过移动端接收任务，进行巡查，并上报巡查情况，如发现异常情况，可上报事件，分派相关责任人进行处理。

巡查任务添加：可以新增巡查任务，选择需要重点监管的场所、重点关注的人员，以及执行任务的网格员，下发任务，将任务单派发到相应网格员，网格员在移动端APP收到任务提醒，对指定场所、人员进行巡查并记录巡查信息。

任务自动派发：提供发布周期任务功能，选择需要重点监管的场所、重点关注的人员、执行任务的网格员，以及派发任务时间、执行任务截止时间，保存为模板后，系统可以在设定的派发时间自动向相应的网格员派发巡查任务，网格员在移动端APP收到任务提醒，对指定场所、人员进行巡查并记录巡查信息。

巡查每日统计：对每位网格巡查员的每日巡查信息进行统计，统计范围包括巡查点位数量、巡查公里数等，并通过表格形式进行展现。

巡查任务跟踪：对网格员的巡查任务进行跟踪，实时展现网格员当前任务执行进度。如果巡查任务在截止日期前仍未完成，系统将发送提醒给网格员，督促网格员执行任务，如不完成，会对后期的绩效考核等产生影响。

6.2.4 统一监管

应具备对事件处理的流程、效率、质量提供全面的监管能力。

6.2.4.1 流程监管

系统中可以查看办件、事件、案件等任务的处理情况，查看总体的办事过程阶段流程并显示其当前所处的阶段，便于对于事件的处理过程进行监管。

6.2.4.2 效率监管

可以查看事件办理的速度情况，对于进展慢、推进难的事件可以进行督办监管。

6.2.4.3 协同监管

对于事件可进行多方协同监管，多方部门都可以查看事件的进展进度、过程，对事件办理进行督查。

6.2.4.4 质量监管

事件完成后，针对事件的整体完成情况进行评估，监督事件的处理质量。包括职能部门专业人员的质量评价，以及市民/企业电话回访的质量评价，并做出综合评估。

6.2.4.5 综合评价

针对任务处理的情况，基于基层工作人员、中心监管人员、市民/企业回访的评价，形成一个综合评价，能够督促责任部门保质保量的完成任务。

6.2.4.6 预警纠错

对各类事项办理环节超时限、违反办理程序等违规行为，分别发出“黄牌”和“红牌”信号，代表中度异常或重度异常。

6.2.4.7 督察督办

根据预警信号，对发现的异常情况发出督办单，被督办人员需给出答复。督查督办的结果可纳入部门及个人绩效考评。

6.2.5 联动配置

应具备联动配置功能，应支持自定义配置联动规则。

6.2.5.1 督办规则管理

对督办模块进行规则配置，可设定相应的规则自动对超期一定时间的工单发起督办操作，同时对历史规则设置进行保留，实现督办规则在线管理。

6.2.5.2 绩效规则管理

对绩效考核模块进行规则配置，可设定相应的规则自动实现各部门、角色绩效考核的评分，同时对历史规则设置进行保留，实现绩效规则在线管理。

6.2.5.3 时限规则管理

对工单流程中处理时限进行规则配置，可设定相应的时限自动对工单流程中处理进度慢的工单进行提醒，同时对历史规则设置进行保留，实现绩效规则在线管理。

6.2.5.4 预警规则管理

对预警模块进行规则配置，可设定相应的规则自动对即将超期的工单进行预警，同时对历史规则设置进行保留，实现预警规则在线管理。

6.3 平安维稳建设

6.3.1 党建引领

应具备党建工作和社会管理协同管理功能，应具备党组织管理、党员管理、困难党员管理、阵地管理、党组织活动管理、党建项目管理、党员关爱管理、党员学习管理。

6.3.2 综合执法

应具备综合执法的队伍、任务、抽查、绩效、督办、结果信息化管理功能。

6.3.3 矛盾纠纷调处

应具备主动发现和承接矛盾纠纷能力。

6.3.3.1 调解人员管理

对调解人员进行管理，对人员进行领域类别划分，有新的上报事件时，可自动分拨给相关类别工作人员进行处理。

6.3.3.2 调解机构管理

对政府合作的调解机构进行管理，按照类别进行划分整理，对于政府调解员调解有难度，无法独自解决的事件，会分拨给相关机构进行协同解决。

6.3.3.3 矛盾纠纷登记

分为主动排查走访、当事人申请、上级交办三类：工作人员定期主动去群众家里走访，发现问题并及时上报；由群众主动上报问题，填写相关信息交由相关工作人员调解解决；由上级将问题交办给相关工作人员处理。

6.3.3.4 矛盾纠纷类别

对矛盾纠纷类别进行管理，对矛盾纠纷实现分类，主要包括人格权纠纷、离婚纠纷、法定继承纠纷、所有权纠纷、财产损害赔偿纠纷、买卖合同纠纷、房地产开发经营合同纠纷、房屋买卖合同纠纷等。

6.3.3.5 调解区

提供矛盾纠纷汇总列表展示，支持查看矛盾纠纷详情信息，以及根据申请人信息、被申请人信息、标题、申请时间、申诉类别、纠纷类别、严重程度等，查询矛盾纠纷信息。

6.3.3.6 矛盾纠纷处理

为村/社区调委会、街/镇调委会、区/县调委会提供矛盾纠纷调解记录功能，支持处理的全过程编辑记录、附件上传、办结归档等功能。特殊问题支持移交司法处理，系统支持统一提交矛盾纠纷信息至法院调解员，并反馈处理结果（判决书、调解书等）。

对已办结的矛盾纠纷，由网格员对申请人进行回访，了解协议履行情况，并反馈申请人满意度。

6.3.3.7 案件受理分析

对受理的矛盾纠纷案件进行统计分析，包括受理总量、受理类型、受理案件类型排名等。

6.3.3.8 案件处理分析

对矛盾纠纷案件处理的情况进行统计分析，包括处理量、完成量、处理成功率、满意度等。

6.3.3.9 案件分析

利用大数据挖掘研判技术,可分析挖掘出热度最高的矛盾纠纷案件类型及内容,进行针对性的处理,确保热点事件能有效解决。

6.3.4 全域共治

应具备全域共治功能。

6.3.4.1 组织管理、队伍管理

收录社会上各类组织、各类队伍,落入网格统一管理;可以发挥群众组织的专长优势,在社会治理过程中产生专业问题、专业需求时,可以调动这支力量,以群众之力,解群众之需。

6.3.4.2 服务管理

根据群众、网格员上报的诉求及事件,指挥中心识别出有需要专业的组织人员处理时,可以调动群防群治队伍,将事件派发至对应区域内的队伍人员,由专业人员对群众诉求进行服务,并可跟踪服务状态以及服务质量,辅以激励机制,促进服务质效提升。

6.3.4.3 活动管理

相对于服务管理,活动管理属于群防群治组织自行开展的为民服务活动,以及群众主动向组织寻求帮助的过程记录,作为参与社会共治的账本,体现群众共治的成效。

6.4 研判智慧大脑

6.4.1 指挥调度系统

应具备联动中心与现场人员的语音、视频、数据,实现双向可视化交互、高效远程决策、实时调度功能。

6.4.1.1 城市云图

城市云图可融合多类智能感知设备、通信系统,实现基于一张图的全局调度,各类社会资源可在地图上灵活按需调度,满足社会治理新模式下指挥调度的需求,加强对突发事件的反应速度,快速控制事态的发展,同时也可通过城市云图实现针对重点人员、重点场所等的日常管控。

6.4.1.2 实时监控

对接第三方视频监控,可在城市云图上查看各视频监控点位分布,支持点击查看实时监控内容,实现在线视频巡检功能。

6.4.1.3 智能预警

发生重要紧急事件时,指挥调度屏上将出现醒目的冒泡预警信息,提醒指挥人员及时关注,及时调度周边资源进行处理。

6.4.1.4 在线调度

指挥人员总览城市云图,比对社会治理资源分布情况与事件分布情况,可以进行合理的资源分配与在线的指挥调度。支持指挥人员直接选定治理资源(网格员、巡查车、无人机等),并指派调度至目标地点区域(或者是网格);支持治理资源调动过程中的实时位置和行动轨迹查看;与任务驱动中心关联,网格员到达指定网格后,接收该网格内的任务。

6.4.1.5 预警统计

在指挥调度屏上可统计显示发生的所有预警信息，并以列表形式展现，可查看预警信息的详细情况。

6.4.1.6 处理质量分析

提供事件、预警信息的处理结果以及满意度查看功能，方便指挥人员对处理结果不佳的事件进行分析。

6.4.1.7 复盘查看

提供事件、预警信息的全流程跟踪查看功能，包括处理人员、处理时间、处理意见、处理结果、现场图片等信息，以便指挥人员对事件进行回溯分析，优化处置流程。

6.4.1.8 重点公示

对处置过程及结果良好的事件可进行置顶操作，在指挥调度屏上优先展示，方便下次发生同类事件时可快速调取，借鉴历史处理经验，快速响应。

6.4.2 决策研判系统

应具备市（地）社会治理主题研判功能，结合智能算法分析，按照主题和各主题侧重点指标数据，实现大屏可视化展示。

6.4.2.1 主题分析

主题分析包括党建引领主题分析、基层治理主题分析、民生服务主题分析、公共安全主题分析和社会维稳主题分析等功能模块，通过对综合治理联动平台数据的统一汇总，进行不同角度的数据展现，聚焦“人、物、动、态”，城市运行全面感知，社会治理全面呈现。

6.4.2.2 智能研判

根据工单数据、事件数据进行智能算法分析，可自动生成突发性事件、苗头性事件，供指挥人员参考分析研判。

用户类型分析：分析相关用户的群体特点，比如年龄、性别、诉求集中时间段，各渠道反映诉求的特征等。

部门职能盲区分析：对于反复推诿的疑难工单，可将其打上特殊标记，并关联相似工单，进行归集和分类，支持登记可能存在的职能交叉、盲区信息。

群众关心热点分析：挖掘分析企业和群众关心的热点诉求，分为环境保护、新经济、民生改善等主题，每个主题细化的分类。

趋势展示分析：根据已有的运行数据，给出某一时间区间范围内的市政问题事发规律，通过趋势分析，三维态势预警，促进合理的资源配置，优化市政管理。

苗头事件分析：挖掘分析哪些事件近期增长较快，该事件关联哪些热词，通过时间轴展示事件演变过程和相关预警信息。

6.4.2.3 态势感知

应具备直观感知市（地）社会治理整体能力，从不同层面和不同维度可视化大屏展示城市运行的整体态势。包括不限于全市（地）概览、区县数据展示、网格事件展示、人房信息展示、重点人群展示、各渠道上报分析、办理量排名、热点问题统计、热点服务统计。

6.4.3 风险防控系统

应具备智治支撑能力，实现城市各种隐患和风险的预警和管控。

6.4.3.1 智治中台

提供智治支撑及底层AI能力和算法模型。

6.4.3.2 风险预警分析

根据智能挖掘研判分析出来的事件，进行冒泡预警，主动提醒指挥人员确认事件性质以及事件是否存在，在事前即可采取行动处置。

6.4.3.3 统一告警

对事件处置流程进行分析，针对即将超期以及已超期的事件生成预警信息并提醒相应处理人员，防止因事件处置不及时酿成严重后果。

6.5 移动端应用

应具备工作人员端、公众端、部门端、中心端四种类型的移动应用，满足工作人员日常工作和公众诉求上报、信息咨询场景工作要求。

6.5.1 工作人员端

提供网格员使用，应承载社区楼宇、人口采集应用功能，各类事件的上报功能，支持覆盖各个社区、各类管理业务。

通讯录：网格工作人员使用通讯录查询机构部门结构，以及相关部门人员联系方式，分为我的常用与组织机构通讯录两个模块。

人房信息采集：人房采集主要为网格巡查员提供采集居民、房屋等信息。

事件上报：根据事件的标准分类，对包括企业消防、城乡建设、交通出行、科教文体、商贸经济、劳动人事等进行采集上报。

事件核实：群众上报的事件，联动中心受理后，由事件发生地的网格巡查员进行现场核实，保证上报事件信息的真实性和准确性。

事件核查：网格员对已处理完成的事件进行现场的核查，对公众随手拍等上报事件进行现场核查。

事件处理：部门工作人员在APP中进行事件处理。部门工作人员可在不同的列表查看相关事件，还可打开事件详情进行流程操作。

预警督办：用于对部门处理出现问题的事件进行提醒，对超期和临期的任务发送预警到APP端。

知识库：用于用户进行知识库资料的查看。

部件采集：网格巡查员对网格内的公共井盖、垃圾箱、消防栓等公共设施部件信息进行采集上报。

民情走访：网格员开展人员走访工作时，可在APP中新增民情日记，填写走访主题、走访分类、走访对象以及详细走访过程。

巡查巡检：网格员在日常工作中，可开启巡查巡检，让指挥中心可实时查看其位置。支持在巡查过程中快速上报事件、填写巡查巡检日志。

视频通话：支持指挥中心发起视频/通话，网格员接听。

考勤签到：网格员可通过APP进行日常工作的签到签退操作。

特殊人群走访：定期对网格员生成任务，对本网格内需要重点关注的人员，如刑满释放人员、吸毒人员、精神病人、孤寡老人、留守儿童等，执行上门走访采集记录其等任务。

6.5.2 公众端

提供当地市民、企业移动端服务门户，为市民提供社会治理问题方便快捷的公众上报渠道。支持查看便民公告以及热点推送等信息。

诉求上报：市民可以通过诉求上报功能对周围发生的社会治理事件进行上报，并可以实时查看事件处理进度。

公众咨询：公众可通过此功能向联动部门咨询城市事部件相关问题，可通过文字内容、视频、图片进行咨询。

城市社区：公众可以通过城市社区，可以点赞、分享、举报，评论他人发布在社区中的内容。

社情民意：公众可以在社情民意模块，参与中心对外发布的调查问卷。

我的事件：公众可以在我的事件中，查看本人上报的事件、咨询的进度情况，分为处理中和已处理两种状态。

便民知识：公众可在APP中了解各种便民知识，可对知识执行、收藏、评论、点赞、点踩操作。

快速拨号：APP内置了相关的联系号码，如当地热线号码、当地城管号码等，公众可快速进行拨号。

我的收藏：公众可通过我的收藏，查看个人收藏的知识内容。

我的评论：我的评论供公众查看自己曾经评论的内容，包括知识库评论。

便民公告：为市民提供便民公告信息。

热点推送：将近期发生的热点社会治理事件以新闻热点的形式进行推送，让市民实时了解周围发生的事件。

6.5.3 部门端

提供各职能部门处置事件的移动应用，实时查看待处理的事件，实时处置并反馈。

部门处理：提供待处理事件查看列表，可根据待处理、处理中、已处理三类处理状态筛选查看事件，并可点击查看事件详细信息，根据实际处置状况进行结果反馈、延期申请、退回等操作。

下派跟踪：部门收到事件工单后，可逐级下派至下级部门，并可实时跟踪查看下派事件的进展，进行部门内部监督。

知识库：职能部门可在知识库内查询本部门相关的知识，作为事件处置的参考资料。

统计分析：为职能部门管理人员提供本部门事件处置的相关统计数据，从事件处置量、办结率、超期率、退回率等多维度，以图表形式丰富呈现，辅助分析与决策。

6.5.4 中心端

提供指挥中心工作人员移动办公应用，工作人员处置各渠道的事件诉求、派发的事件的处置过程。

事件受理：受理员可在移动端查看来源于网格员、公众等渠道的事件诉求，进行事件信息的完善、退回、回复、送派遣等操作，实现诉求管道的最后一公里延伸。

事件派遣：派遣员可在移动端查看到待派遣的事件，并支持与PC端一样的操作，进行交办部门、交办上级中心、交办下级中心、直接答复等多模式派发操作。

协调派遣：值班长可以在此模块查看到需要自己协调处理的事件工单，对协调困难的事件及时进行处置，防止事件卡壳。

延期审核：值班长可在此模块查看到职能部门申请延期的工单，并进行审核处理，防止因处理不及时导致职能部门处理超期影响绩效。

事件回访：对处置完毕的工单，可在此看到是否需要回访，对回访过的工单可反馈回访结果及满意度，及时形成事件闭环。

结果审核：值班长对处置完毕的工单可及时关注查看到处置结果，并进行结果审核，对办理满意的工单可办结归档，使诉求人实时查看到事件处置状况；对办理不满意的工单，可及时退回，告知职能部门重新办理。

疑难工单：值班长可在此模块看到疑难工单，并进行处置，防止疑难事件卡壳。

挂起工单：值班长可在此模块定期关注挂起的工单，一旦推动处置可及时解除挂起，往下流转。

参 考 文 献

- [1] 《黑龙江省人民政府关于印发黑龙江省“十四五”数字政府建设规划的通知》（黑政发〔2021〕17号）
 - [2] 《黑龙江省人民政府关于加强数字政府建设的实施意见》（黑政发〔2022〕23号）
-