

创新网格化社会治理工作助推市域 社会治理现代化

解决方案

南京擎天科技有限公司

2021年4月

目录

第一章 概述	1
1.1 背景	1
1.2 项目建设的必要性	1
1.2.1 围绕国家政策导向，支撑城乡社区治理	1
1.2.2 顺应社会发展趋势，创新服务模式	2
1.2.3 满足社区居民及政府相关部门信息化、智能化服务的强烈需求	2
1.2.4 现有系统不能全面支撑社会治理的需求	3
1.3 建设依据	3
1.4 建设目标	4
第二章 总体架构	5
2.1 架构设计	5
2.2 技术路线	6
第三章 功能设计	8
3.1 网格工作终端平台	8
3.1.1 基础信息采集系统	8
3.1.2 网格巡查	8
3.1.3 重点关注工作内容	9
3.1.4 党建工作内容	9
3.1.5 重点专项工作	9
3.1.6 网格工作清单	9
3.2 区、街两级联动指挥平台	9
3.2.1 全景态势	9
3.2.2 联动处置	10
3.2.3 统计分析	11
3.2.4 绩效考核	13
3.2.5 网格工作支撑平台	14
3.3 市级社会治理研判分析平台	14
3.3.1 预警分析	15
3.3.2 指挥调度	15
3.4 数据汇聚中心	15
3.4.1 数据汇聚	16
3.4.2 数据治理	16
3.4.3 数据分析	16

第一章 概述

1.1 背景

随着经济社会不断发展，人口等各类要素越来越向市域聚集，市域在国家治理中的地位和作用日益凸显。从市域层面建设完备的社会治理体系，具有聚焦平安稳定主责主业，解决社会治理中重大矛盾问题的资源和能力。党的十九届四中全会审议通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推动国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》明确指出，“要加速推进市域社会治理现代化，推动社会治理和服务重心向基层下沉，把更多的资源下沉到基层，更好的提供精准化、精细化服务”。因此，创新有效的社会治理工作机制，需要将风险隐患化解在萌芽、解决在基层。

基于上述背景，本方案助推市域社会治理现代化建设思路为主导，打造创新网格化社会治理平台，聚焦平安稳定主责主业，维护政治安全、化解矛盾纠纷、防控社会治安、保障公共安全、基层社会治理等，坚持和完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。

1.2 项目建设的必要性

1.2.1 围绕国家政策导向，支撑城乡社区治理

党的十九大报告中强调要“打造共建共治共享的社会治理格局”：加强社会治理制度建设，完善党委领导、政府负责、社会协同、公众

参与、法治保障的社会治理体制，提高社会治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。加强预防和化解社会矛盾机制建设，正确处理人民内部矛盾。树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，健全公共安全体系，完善安全生产责任制，坚决遏制重特大安全事故，提升防灾减灾救灾能力。加快社会治安防控体系建设，依法打击和惩治黄赌毒黑拐骗等违法犯罪活动，保护人民人身权、财产权、人格权。加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。加强社区治理体系建设，推动社会治理重心向基层下移，发挥社会组织作用，实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。

1.2.2 顺应社会发展趋势，创新服务模式

在社区管理服务模式方面，重心下移、关口前移、强化服务意识成为国内现代社区服务模式的特征。

随着经济社会发展水平的不断提高，人民生活需求日益从传统的服务转向更为便捷、多样化的服务。创新网格化社会治理工作建设将搭建统一的网格服务平台，汇集各类服务资源，充分满足居民的个性化、人性化和多样化的服务需求，为居民带来更加舒适、便捷、高品质的生活模式。

1.2.3 满足社区居民及政府相关部门信息化、智能化服务的强烈需求

1、社区居民对高水平、高质量、便捷化公共服务的需求

这种现实性的冲突使广大居民对服务工作意见较多，随着经济的发展和人民生活水平的提高，群众对改善网格管理与服务将会有更高的要求。通过先进信息技术提升网格服务和管理能力，是保障基本公

共服务均等供给，改进基本公共服务提供方式，建立多元化、多层次的社区服务体系重要途径，也是广大人民群众迫切愿望。

2、政府相关部门开展网格管理服务工作的需求

由于政府各部门互不隶属，资源整合难度大，“多方投入、多头管理”，在一定程度上加剧了网格管理与服务的工作量和工作难度，反过来也影响各部门社区相关工作的成效。各部门特别是网格管理的主要参与部门也希望建立网格基础信息采集交换的标准规范，并充分考虑与其它系统之间兼容性，从而整合形成综合、全面、统一、准确的高质量的网格基础信息资源，为部门在社区开展工作提供有力支撑。

3、社区工作者的需求

目前，由于网格信息化系统彼此相互隔绝，缺乏制度化的信息交流与共享机制，结果造成信息出自多门，重复采集，给基层工作者带来了很大的工作量和工作压力。同时与广大社区居民日益增长的需求及移动互联网发展趋势格格不入，迫切需要升级改造。

1.2.4 现有系统不能全面支撑社会治理的需求

一是主业定位还不准。大多地方还停留在城市管理基础上，对社会治理的新定位、新要求把握不准，主要工作侧重于城市管理、社区服务，对社会稳定、公共安全、隐患排查、社会共治等方面聚焦不够。

二是开放共治还不够。大多地区习惯于依赖政府力量、采用行政手段，对吸纳社会组织参与、发动群众自治等方面还不够。

1.3 建设依据

- 《计算机软件文档编制规范》（GB/T 8567-2006）

- 《信息技术 软件工程术语》（GB/T 11457-2006）
- 《信息技术 软件生存周期过程》（GB/T 8566-2007）
- 《电子政务系统总体设计要求》（GB/T 21064-2007）
- 《计算机软件需求规格说明规范》（GB/T 9385-2008）
- 《计算机软件测试文档编制规范》（GB/T 9386-2008）
- 《计算机软件可靠性和可维护性管理》（GB/T 14394-2008）
- 《软件工程 软件产品质量要求与评价 易用性测试报告行业通用格式》（GB/T 25000.62-2014）
- 《数据中心设计规范》（GB50174-2017）
- 《信息系统密码应用基本要求》（GM/T 0054-2018）
- 《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）

1.4 建设目标

实现基础信息一体化采集，条线部门力量资源网上联勤联动；多源数据一张网共享，政法综治专业数据、政府部门管理数据、公共服务机构业务数据、互联网数据汇聚整合；智能应用一站式服务，面向决策、面向基层、面向群众提供数据智能服务，提高预测预警预防能力，通过移动互联采集、信息化联动、大数据研判，做到“问题发现在网格、隐患消除在基层、风险洞察于事前、服务推送到身边”。

第二章 总体架构

2.1 架构设计

创新网格化社会治理体系主要包括五级用户架构、四个层面工作、四项基础支撑，即市、县（市、区）、街道（乡、镇）、社区、网格等五级用户主体，开展源头信息采集、业务协同联动、指挥处置服务、数据研判与共享等四个层面工作，依托多网互联、数据交换、安全管理、标准规范等四项基础支撑。做到一个终端采集、一个平台联动、一个中心共享，实现各类信息一查清服务、重点目标一键式查控、隐患问题一站式解决的目标。



市级平台应用提供给市级授权用户包括全景网格、预警监督、绩效评估、研判分析等应用功能，形成全市层面的基于社会治理数据的全景展示、预警分析、研判分析、监督考核，为市域社会治理工作提

供决策支持。

区、街两级网格化社会治理联动指挥平台建设，通过党的建设、平安稳定、综合执法、便民服务、事件处置、研判分析、绩效考核等主题业务建设，完成区、街两级网格化社会治理联动指挥平台的建设，实现网格工作事项的闭环处置。

社区应用为社区主任及社工提供信息采集、网格巡查、社区服务、重点监督、党建工作、绩效考核和任务活动功能。

网格应用为网格员提供信息采集、网格巡查、社区服务、重点监督、党建工作和社区事务功能。

2.2 技术路线

平台采用成熟、主流的技术构建，充分兼顾社会治理的业务需求和信息化建设的发展，并具有很好的开放性，在平台设计之初就考虑了与其他信息系统的连接，并预留了接口。

1、基于 SOA 体系设计系统框架，采用 J2EE 体系作为应用实现的规范，通过将前台展示、中间业务层和后端数据存储相分离的架构思想，来支持中心平台的多层架构设计，并可以满足跨硬件平台、跨操作系统的要求；

2、采用基于开放标准与技术的 Web Service 实现其它业务系统的对接集成，实现跨平台异构多源数据的访问和互操作；

3、采用 B/S 方式架构，页面展现使用 AJAX，提供更好的用户交互体验；

4、管理平台支持任何一种数据库，包括：MySQL、MicrosoftSQLServer、Oracle 等，控制协议、传输协议、接口协议、视音频文件格式等均符合行业相关标准；

5、平台支持分布式部署方式，可以根据业务发展要求分批部署，灵活扩充，关键服务器还支持集群部署；

6、平台软件支持 SSL 协议加密方式进行传输，并支持与网格化社会治理信息系统保持统一的用户认证方式，保证身份认证的安全性；

7、平台提供地理信息系统接口，并提供接口调用的具体技术细节和相关协议，满足用户对城市地理信息系统共享监控图像、监控点位和数据信息上图的需求。

第三章 功能设计

3.1 网格工作终端平台

将公安、民政、人社、计生、残联、司法等政府部门社区业务，整合为“信息采集、网格巡查、重点监管、党建工作、任务活动、网格工作清单、网格化多元治理应用”七大类业务模块。用户通过社区综合门户实名认证授权，实现基础数据采集、网格巡查发现、数据精准推送、联动处理、反馈评估等功能。一期建设用户仅仅面向社区工作者、网格员及部分街道工作人员，后续会开发社区居民相关应用，参与社会共治。

3.1.1 基础信息采集系统

基础信息采集需基于现有的政务数据库进行，包括对已有数据的核实和对新数据的采集。权威部门已有的数据可直接利用，例如公安局的户籍信息、人社局的参保信息等，再由网格上门核实。

基础信息包括：

地址信息、房屋信息、养犬、居住证信息、组织信息包括、人员信息、网格基础信息等。

3.1.2 网格巡查

通过巡查和定期走访，对网格内的人、事、物进行掌握和了解。将网格内的管理工作与标准地址结合起来，网格员在网格内扫描各类二维码，通过拍照留证的方式记录现场问题和地址定位，将发现的问题录入系统。实现巡查问题事件处理中，根据设定的处置规则，实现端到端的智能派单、精准推送、联动处理、反馈评估，完成上下联动、

部门联动、闭环管理。

3.1.3 重点关注工作内容

依托网格对重点关注对象，开展定期巡查监管，风险隐患及时排查工作。通过将关注信息及要求等按照网格进行推送。

3.1.4 党建工作内容

辖区内的党组织、党员基本情况的功能模块，从而为将党员力量组织起来参与到社会治理工作中提供支撑。

3.1.5 重点专项工作

“重点专项工作”是街道下达或社区“两委”研究决定，由社区在平台模块中统一发布名称的社区阶段性重点、中心工作。

3.1.6 网格工作清单

网格工作清单可以按照地址、按区域查看工作情况，街道领导角色能看到街道、社区网格员的工作清单，社区主任、书记、副书记能看到社区各网格的网格员工作清单；网格员只能看到自己的工作清单（总数，待完成数量，已完成数量）。

3.2 区、街两级联动指挥平台

3.2.1 全景态势

全景态势基于电子地图，展示市（区）、街（镇）、社区、网格的边界，并支持逐级下钻和放大显示，展示各层级的网格、人口（户籍人口、流动人口、寄住人员、境外人员）、房屋（出租房屋、群租房）、单位、重点关注对象、部件（公用设施、交通设施、市容环境设施、

园林绿化设施、其他部件设施)等总体情况。能够直观展示市社区治理一体化平台等不同类型的事件来源数量,各类事项在不同阶段和状态下的相关数据统计,真实反映平台流转效率和区、各街道、各部门对事件的处置效率情况,体现多部门数据一体化采集、工单智能化流转和城市精细化管理。



3.2.2 联动处置

联动处置主要是平台提供对事件工单的登记、受理、派遣,对于平台提示的相似事件,可对相同事件进行关联,关联后的重复事件,当前事件无需再次派遣处理,之前的事件处理完成后,即可完成对多起重复事件的结果反馈。同时,可提供对事件问题的反馈,督办和评价等功能。

平台可实现对事件全流程的跟踪,支持查看事件工单在登记、受理、派遣、处置、反馈、问题上报、督查督办等各个阶段过程中的办理情况,包括经办人、开始时间、处理结果描述、督办信息等详细内容。



图1. 事件处理流程

具体流程如下图所示：

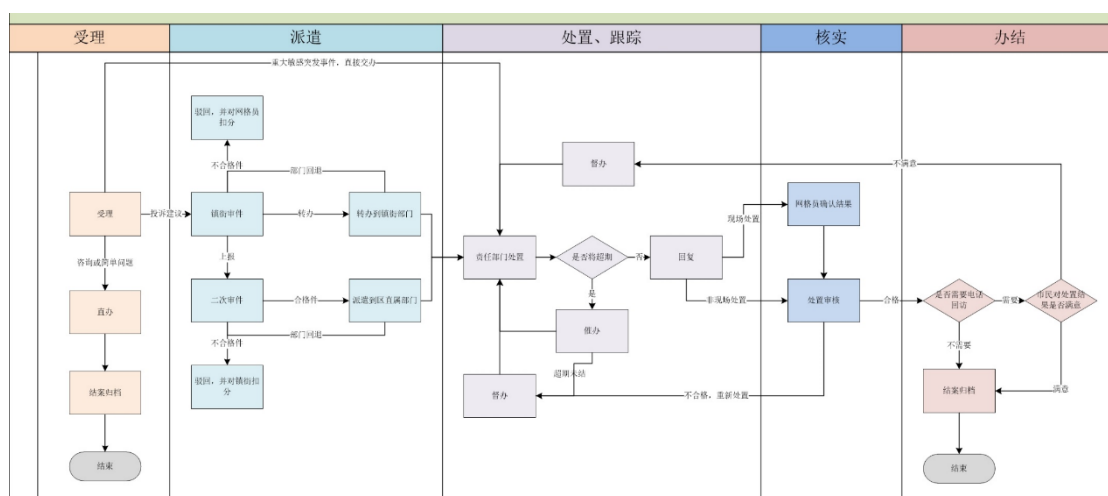


图2. 事件处理详细流程示意图

3.2.3 统计分析

● 趋势分析

平台从时间、区域、事件性质等维度分析事件的发展规律，方便分析人员从不同角度观察事件变化的趋势。

对于数据源总体的统计分析，从数量、地区等角度进行分析。

对于某一种特定分析情况，可从数据的环比增长情况、规律性分布、某一时间点前后的波动情况，等对数据源进行筛选，并可对筛选出的关键词条进行趋势分析。

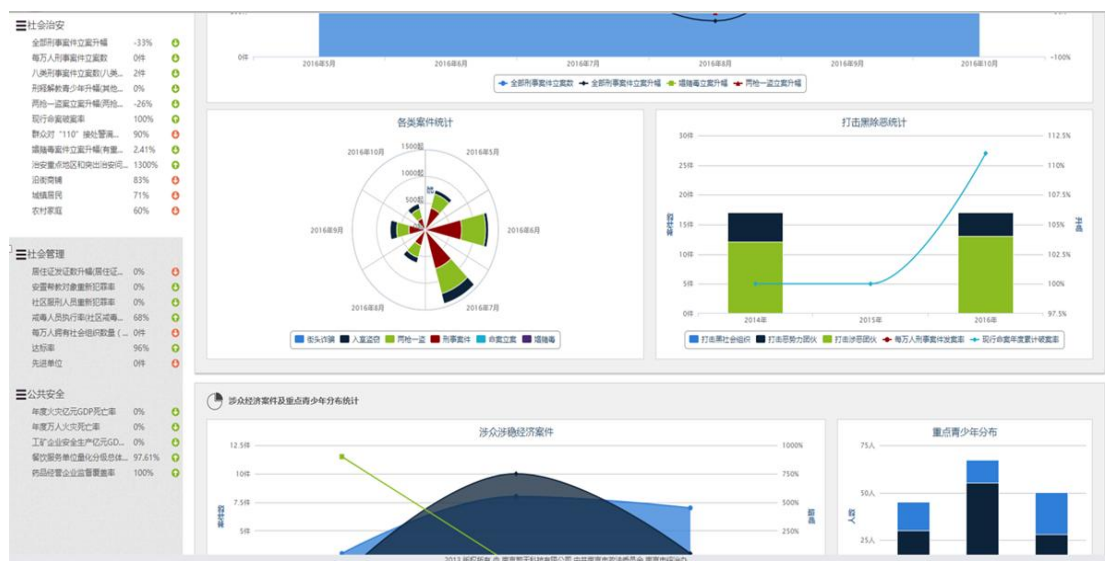


图3. 趋势分析（图中均为模拟数据）

● 热点事件变化趋势的实时分析

对于热点事件变化趋势的实时分析，平台提供了环比波动分析模型，从数据上体现事件的变化态势，分析变化原因。

例如，可对工单数据进行环比趋势分析，并对环比增长最大的关键词的涨幅趋势进行展示：

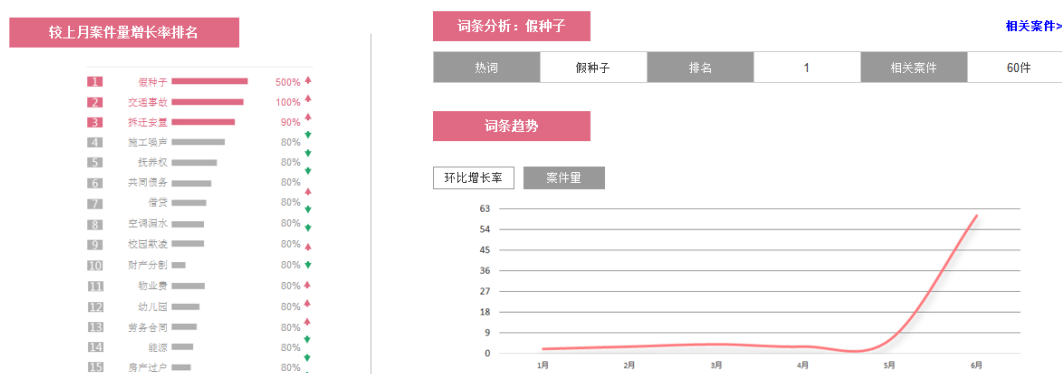


图4. 工单环比趋势分析（图中均为模拟数据）

● 关联关系分析

对相同数据源的事件从时区间、区域、性质等进行多维度的分析比对，分析事件发展趋势和事件因素的关联关系；

可通过对相同数据源数据的关联分析，通过分词标注、实体抽取、关键词提取、词频统计、语义分析等多种手段，确定某一时间段、某一地区的社会治理问题高频关键词；

对不同数据源的相似性事件分析，建立数据交叉分析模型，分析事件之间的关联性。例如，对一体化数据与城管数据进行关联分析，分别从投诉次数、投诉问题类别、投诉地区等维度，分析转化为投诉最多的工单，并对转化率最多的地区、问题类别、投诉次数进行分析结果展示。

3.2.4 绩效考核

结合区、街道实际考核情况，平台依据预设考核权重，按照单位、个人自动形成考核报表，为工作绩效评估提供依据。平台采用科学的考核方式，通过考核指标的制定，完成对个人和部门工作任务完成情况的考核。

指标维护：系统提供考核指标维护功能，支持考核指标的动态维护和适用。区、街道、业务部门均可以维护本部门的考核指标，并将指标下发到下级部门。考核指标全面覆盖各街道、各业务部门、联动中心工作人员、行政执法队员和网格员，能够针对不同的考核对象分别制定合理的绩效考核指标，系统会按照指标要求创建评分模型，并记录考核所需数据。

考核评分：系统支持自动测评和手动测评量两种考核方式。自动测评将根据考核模型对考核对象进行自动记分，汇总后得到其考核评分；手动测评允许各级领导登记考核对象的表彰、惩罚事项，在一定

范围内提高或降低绩效评分。

绩效排名：系统提供针对单位和个人绩效排名功能，方便各级用户查询本单位或本人的绩效得分、排名及评分细节。

3.2.5 网格工作支撑平台

- 网格管理

通过标准地址划分网格，所有的实有人员、实有房屋、实有单位、实有监控、发生的事件、公共部件等纳入网格管理，可按照不同标准和实际情况划分网格。

- 网格员管理

建设社工、网格员基本信息、角色信息统一管理平台。

- 部门管理

实现全市各级参与社会治理工作的组织架构的新增、删除、维护等功能。

- 人员管理

提供用户基本信息新增、修改、删除等维护功能。

- 系统管理

系统管理是一个统一的、安全的基础应用管理平台，为各个应用子系统提供统一的部门管理、用户管理、权限管理、字典管理、日志维护等功能，同时提供各个系统常见问题汇总功能和系统留言功能。

3.3 市级社会治理研判分析平台

市级社会治理研判分析平台是创新网格化社会治理工作机制的决策研判平台。通过对大数据进行动态、及时把握，依托网格相关大

数据通过科学方法进行数据的挖掘和分析，提供科学的规律和专业的分析，在平安维稳、社会救助、城市管理、社区服务、风险防控等领域全面推广大数据应用，优化资源配置，丰富服务内容，为决策者决策提供辅助支持。

建设社会治理研判分析平台，可以实现从时间、区域、事件类型、事件性质等维度对各类数据资源进行预警，方便管理部门从多角度快速探索和预警分析数据的变化趋势，提高各级管理部门的应急响应能力。并通过算法挖掘、综合处理对数据进行多维度、多视角的分析，针对热点现象和问题，制作专题预警分析，研究热点问题特点和规律。

3.3.1 预警分析

通过大数据进行动态、及时把握，依托社会治理相关大数据通过科学方法进行数据的挖掘和分析，提供科学的规律和专业的分析，在社会稳定、社会治安、公共安全、风险排查等领域全面推广大数据应用，优化资源配置，丰富服务内容，为决策者决策提供辅助支持。

3.3.2 指挥调度

按照全市的统一指挥平台的建设要求，指挥调度功能，将网格员、应急员、城管队员、公安民警等基层工作力量纳入指挥，实现指挥调度可视化，实现对平台调度和应急指挥的统一指挥。

3.4 数据汇聚中心

市域社会治理大数据中心全面整合人、地、房、事、物、组织等基础数据，通过获取城市运行动态数据及城乡建设、公共安全、应急

管理等各行业运行数据，公众反馈及服务申请数据，实现对城市管理基础数据、行业运行应用数据、公众诉求数据、网络舆情数据的统一汇聚和管理，形成全域唯一的综合大数据仓库，实现市域社会治理行业大数据的查询、统计、分析及服务功能。

3.4.1 数据汇聚

汇聚城市管理基础数据、行业运行应用数据、公众服务诉求数据、网络舆情数据等各类数据，采用共建共维的数据建设和更新机制，由各职能部门、社区的相关人员进行维护。

3.4.2 数据治理

通过数据治理制定统一数据标准和规范，实现与基础数据、网格巡查数据、各行业部门业务数据无缝对接汇聚，按照规则进行清洗、加工，研判分析平台提供数据支撑，基于研判产生数据成果，向全域各基层单位推送精准滴灌服务。

3.4.3 数据分析

通过对大数据中心进行动态、及时把握，通过科学方法进行数据的挖掘和分析，提供科学的规律和专业的分析，广泛应用数据，优化资源配置，丰富服务内容，向决策者统计展示各类数据，为决策者决策提供辅助支持。提供大数据实时分析预测预判功能，通过工单数据实时汇聚、数据治理和大数据分析研判，使基层各类数据维度的趋势变化快速反映到各级指挥中心平台。