

数字赋能破难题,基层治理有温度

□牡丹晚报全媒体记者 武霏

一块悄然翘起的人行道石板,成为考验城市治理反应速度的“试金石”。近日,广州路一号院小区居民发现人行道石板损坏存在安全隐患,未抱怨等待,而是通过手机“一佃通”小程序拍照上传。这条信息迅速抵达社区网格员杨珂手机,核

实、上报、派单、维修……不到6小时,隐患解除,居民在手机上给出“五星好评”。

在鲁西新区佃户屯街道,这样的高效处置已成为日常。“一佃通”平台的应用,搭建起基层治理中连接万家灯火、兜住民生百事的智能网络。

“治理网络”中的“数字骑兵”

作为菏泽城区扩容的“南大门”,鲁西新区佃户屯街道正处于城市化前沿:15个新旧小区星罗棋布,常住与流动人口交织,在建项目全部完成后将容纳近9万人。尤其是第二网格内的恒盛大市场,聚集2000余家商户及海量流动人口,传统管理方式常显乏力。

“治理难度大,群众期待更高,必须找更精准高效的路子。”佃户屯街道网格办主任冯盼盼道出“一佃通”平台诞生的背景。

每天清晨,网格员杨珂的手机便忙碌起来。“一佃通”平台推送的巡查清单、居民上报的待办事项、街道下发的专项任务,构成她一天工作的“数字晨会”。

“以前靠两条腿‘扫楼’,信息记在本子上回头再整理上报,效率低还易遗漏。”杨珂说,“现在平台就是我的移动工作站。”在她服务的网格,一

年多来已完成8500余户入户走访,信息实时录入系统,形成涵盖人、房、事、物的动态数据库。

务实是基层网格员的鲜明标签。在恒盛大市场,网格员逐户走访200余家商户,既排查消防隐患,也摸排党员商户,组建“党员商户先锋队”引导诚信经营。市场内盘活闲置商铺打造的党群服务中心,专设“新就业群体服务驿站”,为快递员、外卖骑手提供饮水、充电、歇脚的暖心空间。

“技术是手段,解决实际问题才是目的。”冯盼盼介绍,“一佃通”的核心是将摸实情、除隐患、优服务的主线工作全流程线上化、闭环化。从飞线充电整治到有限空间排查,从特殊人群关照到九小场所监管,过去依赖“人海战术”“运动式治理”的难题,如今通过系统派单、流程跟踪、数据反馈,实现常态化、精细化管理。

精准响应背后的民生温度

基层治理中,不少小区存在物业服务质量下滑→居民拒缴物业费→物业资金短缺→服务更差的恶性循环。为破解这一难题,网格员通过“一佃通”平台系统收集660户业主的1450条诉求,分类形成整改清单,督促物业逐项落实。

在绿地新都汇东门修建混凝土路,硬化车库入口避免积水;针对“充电难”,在舜馨苑西区、绿地新都汇建设3处充电车棚,新增175个车位及40个充电口,规范电动车停放;提升环境品质,在舜馨苑西区种植树木200余棵,为绿地新都汇更换破损地砖20余

小事不出网格,大事不出镇街

鲁西新区陈集镇的治理创新则呈现不同面貌。这里没有数字平台,却靠覆盖全镇的综合中心和调解工作室构建起高效工作体系。

“老冯工作室”由65岁的房来柱和69岁的房玲田牵头。2022年,陈集镇司法所组建人民调解团队,从派出所退休的房玲田和村里德高

望重的房来柱成为核心成员。工作室初建时,汇聚58位威望较高的老同志,他们熟悉乡情、通晓事理,成为化解基层矛盾的骨干力量。

随着实践深入,调解工作逐步体系化。2024年,陈集镇在派出所西侧建成900平方米综治中心,构建“1+3+6”工作体系——1个规范化中心统筹

“双轮驱动”绘就城市治理新图景

佃户屯街道的“一佃通”与陈集镇的“一张网”,路径不同,却共同指向菏泽基层治理现代化的核心目标:以数字技术提升治理精准度与效率,以制度创新保障治理深度与温度。

在佃户屯街道,数字赋能让海量琐碎的民生诉求被看见、被追踪、被解决。杨珂们不再是孤立奔波的信息员,而是融入智能协同网络,成为感知风险、传递温暖、落实服务的神经末梢。



网格员了解群众需求,解决群众难题



“一佃通”包含各类服务项目



调解纠纷材料归档入卷

处、井盖13个。

此外,网格办开展拉网式排查整治,整改30余户居民私拉电线充电问题;对12个小区1060处有限空间全面排查,宣传安全知识并设置警示标识;排查100余家九小场所,整改消防设施缺失、器材遮挡等问题5处;针

对防溺水工作,电话寻访网格内30余名中小學生,全方位筑牢安全防线。

“破损地砖更新、老旧消防器材换代、新增充电车棚投用、市场秩序日趋规范……‘数据背后是民心’。”冯盼盼感慨。

平台通过分析高频需

求,推动多项“未诉先办”服务落地:针对老年群体就餐难,建成提供优惠餐食的社区大食堂;针对宝妈和待业青年,开设免费技能培训班;针对居民文化休闲需求,将闲置用房改造为集儿童游乐、老年活动于一体的多功能场所。

全局,3大功能分区各负其责,窗口受案、诉调按案、多元调案、专班研案、中心督案、闭环结案的6步工作法环环相扣。同时,为织密基层治理网,辖区划分为3个片区、28个网格,成立11个网格党支部和11个村级调解中心,配齐26名片区长、网格党支部书记及网格员。

依托全域治理网络,“老冯

工作室”已调解纠纷398起,涵盖宅基地边界、土地承包、婚姻家庭、债务矛盾等类型,纠纷线索多来自网格员日常摸排、派出所联合移送、法院委托转办、志愿者入村发现等渠道。陈楼村两户邻居因23厘米宅基地界址从2020年争执至2022年,经工作室耐心调解,于2025年初达成“房屋翻建时重新划定”的

灵活方案,成功化干戈为玉帛。

“我们要打造矛盾化解的终点站。”陈集镇党委委员、武装部长邓国志介绍,如今网格员是前沿“哨兵”,工作室和综治中心是专业“堡垒”,“智慧法庭”实现司法服务在线直达。今年该镇矛盾纠纷化解率超96.5%,实现了“小事不出网格、大事不出镇街”。

在陈集镇,体系重构将分散治理力量拧成一股绳,把服务阵地推进到网格,将矛盾化解前置到源头。基层干部着力通过机制设计,让群众“只进一扇门、能解所有忧”。

两者实践共同证明,有效的治理创新需“软硬结合”:既要有“一佃通”这样的技术硬支撑,实现数据跑路、智能派单;也要有网格化管理、多元共治等机制软实力,确保问题有人管、管到底。

从城市社区的精细化管理,到乡土社会的矛盾多元化化解,菏泽基层治理探索印证:治理现代化的“科技温度”,最终体现在修补平整的路面上、明亮的路灯下、舒展的眉头间和灿烂的笑脸里……