



## 关于印发《池州市智慧社区建设实施方案 (2018-2020 年) 》的通知

池民基〔2018〕205 号

各县、区民政局，九华山风景区社保局、开发区人社局、平天湖风景区社会事务处：

为贯彻落实十九大关于推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合等重要部署，积极稳步推进我市智慧社区建设工作，特制定《池州市智慧社区建设实施方案（2018-2020 年）》，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

池州市民政局

2018 年 6 月 7 日

（此件公开发布）



# 池州市智慧社区建设实施方案

## (2018-2020 年)

为贯彻市委、市政府推动智慧经济发展的决策部署，稳步推进智慧社区建设试点工作，不断提高社区治理的社会化、法治化、智能化、专业化水平，制定本方案。

### 一、工作目标和原则

(一) 工作目标。以“互联网+”为创新引擎，以促进信息和资源共享为重点，着力构建便捷高效的社区治理体系。力争到 2020 年，全市建成一批智慧社区示范点；引进社会力量和资本，建立智能化社会服务模式，推动公共服务商业服务、专业服务、公益服务、志愿服务等在社区相互促进融合，初步形成市、区、街道、社区四级互联互通的社区智慧治理和服务体系，基本实现社区智慧化。

### (二) 工作原则。

1. 统一规划、多级负责。根据省厅顶层设计的建设目标和主要任务，市局负责区域规划，各县、区负责承担建设任务。

2. 科学设计、分步实施。在遵循顶层设计的前提下，广泛调研论证，合理设计，科学试点，分步实施，稳步推进。

3. 整合资源、信息共享。最大限度整合各部门、各层级的社区服务资源，优化配置、提高效率，实现各类服务信息



共享和有效对接。

4.因地制宜、突出特色。从社区居民最关心、最直接、最迫切的需求出发，确定最符合社区实际和特点的建设模式，并科学有序推进。

5.政府主导、多方参与。发挥政府在智慧社区建设中的引导作用，充分调动各方积极性，扩大社会合作，探索互利共赢的建设和运营模式。

6.务实创新、安全可控。鼓励有关部门和企业树立“互联网+”与智慧社区建设相融合的创新思维，推动传统领域通过互联网与社区有效结合。同时，增强安全意识，强化安全管理和防护，保障数据和系统安全。

## 二、工作任务

### （一）推进智慧社区基础设施建设。

1.加快推进智慧社区网络设施建设。各试点社区的网络设施建设统一布局、加快推进，到 2020 年年底，将试点社区办公场所的网络整合到市电子政务外网，逐步扩大试点社区公共区域 WIFI 无线网络覆盖率。

2.加快推进智慧社区硬件设施建设。根据试点社区规模 and 实际，为社区工作人员配备一定数量的电脑、打印机、扫描仪、身份证读卡器等标准化办公配套设备，方便试点社区居民办事。

3.加快推进社区便民服务终端建设。通过政府和企业协同投入的方式，鼓励社会力量积极参与。根据试点社区规模，



逐步为社区配备电子信息显示屏、缴费和公共服务信息查询一体机，方便社区居民缴纳各种费用和查询各类公共服务信息。在社区养老、医疗等领域提供电子辅助终端，为社区居民提供健康信息化服务支持；在广电、传媒等领域探索高清交互数字终端进入家庭，开设智慧社区专区（频道）。

### （二）完善社区管理体系建设。

**1.进一步转变政府职能，推进基层社会管理创新。**以推进基层社会管理体制改革创新为动力，以建立新型社区治理和服务体系为目标，健全完善社区基层党组织领导下的居民自治体系，增强社区自治和服务功能，实施创新驱动。进一步转变政府职能，对于确需通过社区受理的便民服务事项，要精简手续、优化流程，强化协同办理，提高行政效能。进一步落实社区办理事项准入制度，公开具体事项名称、设立依据、内容、申报材料、程序和办理时限，实行服务承诺制、首问责任制、限时办结制等，强化流程监督。积极推行社区“全科社工”工作模式，逐步形成“开放式办公、前台一站受理、后台分工协同”的服务模式。开展全程委托代理、全年无休假等便民服务，打通市民办事的“最后一公里”。

**2.整合社区政务和公共服务信息资源，搭建社区事务一站式办理平台。**社区事务一站式办理平台作为智慧社区的业务支撑，兼具政务事项办理和基础信息采集功能。加快统筹社区公共服务网络和信息资源，凡涉及社区居民的政务和公共服务事项，逐步纳入社区事务一口式办理平台集中办理。



加快社区信息系统集约化建设，推动部署在不同层级、不同部门、分散孤立、用途单一的各类社区信息系统向社区一站式办理平台迁移或集成，最大限度整合基层业务应用系统、服务终端和管理台帐，增强部门协同服务能力，实现社区服务事项的全人群覆盖、全口径集成和全区域通办，提升社区居民的使用率和满意度。

**3.推进网格化社区服务管理，搭建市级社区网格管理服务平台。**社区网格管理服务平台作为智慧社区的数据支撑，将社区划分为若干网格，对人、地、物、组织、事件等各种资源信息进行全面采集、动态管理、及时发布，实行定向网格化管理，为社区居民、企业和政府提供全方位、全过程、全覆盖动态大数据服务和应用。

### （三）完善和提升社区服务体系建设。

**1.创新以民生需求为导向的社区服务工作机制。**积极推进以就业、社会保险、社会救助、社会治安、医疗卫生、计划生育、文化、教育、体育为主的政府公共服务覆盖到社区，实现城乡基本公共服务均等化。推动形成“政府引导、社会参与、居民自治”的社区服务创新模式。支持驻社区单位与社区居民开展邻里互助等群众性自我服务活动，为低收入人群、老年人、残疾人、优抚对象等提供各种服务。鼓励各类组织、企业和个人兴办与社区居民生活密切相关的城乡社区服务业，推进社区商业服务规模化、集约化、产业化，鼓励企业以连锁经营、品牌加盟等服务业态进社区。





**2.完善池州智慧社区政务服务平台。**在微信服务平台运营所形成的社区服务、党政服务、媒体服务、便民服务等功能需求的基础上，构建整体服务框架，进一步开发基于移动端的手机应用，按照智慧池州建设要求，打造最贴近社区居民的媒体服务、政务服务和民生服务的平台。

**3.加快社区服务综合信息系统建设。**以社区事务一站式办理平台和社区网格管理服务平台为支撑，建设统一的集社区政务、公共和商业服务为一体的综合信息系统。利用互联网、移动互联网、物联网等新技术，整合网上服务、服务热线、移动终端、网络电视、自助服务终端、电子显示屏等服务渠道，充分利用池州智慧社区等资源，为社区政务服务、公共服务、商业服务提供统一应用和可扩展支撑，作为各类智慧信息系统的统一入口和信息发布的统一出口，为市民提供“实时在线”的个性化服务，为大数据应用和服务提供社区数据支撑。加快电子政务向基层延伸，将政务公开、事项预约、查询咨询代办等服务推送给社区居民。结合智慧池州重点工程，对养老、就业创业、气象、卫生、文化、教育等社区公共服务进行信息整合、个性化信息推送和智能服务。以社区养老服务线上和线下相结合模式为切入点，逐步拓展各类社区服务与智慧社区的融合。

### 三、实施步骤

**（一）夯实基础阶段(2018年1月-12月)。**在市主城区选择1—3个社区作为智慧社区试点。以推进重点项目试点



运行为主要目标，梳理各类数据和业务，制定智慧社区建设方案和建设标准体系，初步建成社区事务一站式办理平台。

（二）完善和试点阶段(2019年1月-2019年12月)。进一步扩大智慧社区试点范围，加大网格化数据采集力度，建成社区服务综合信息系统，探索引进社区商业服务。

（三）提升和推广阶段(2020年1月-12月)。在全市推广智慧社区试点成果。社区所有政务和公共事务进入社区事务一口式办理平台，实现跨区域通办。在条件较好的地区探索大数据应用。通过社区服务综合信息平台与健康、卫生、体育、教育等其他智慧系统互联互通，在养老、家政、生活服务等领域与线下实体对接，引导社会力量参与商业服务体系建设，推出多种品牌社区服务。