



——战“疫”之下的浙江社会治理实践

义乌市北苑街道： “和谐北苑”，小程序的“大作为”

本报记者 朱蓓蓓
通讯员 叶永超

精准录入，铸就疫情防控的铜墙铁壁



在北苑街道经发社区第三支部负责人陈阳辉的细心对接下，从湖北自驾返回义乌的杨先生一家，顺利进入集中隔离点进行医学观察。

依托“党建+单元”作战体系，北苑街道的党员干部、志愿者以绣花般的精细和韧性，织起一张防疫安全网，将防控工作延伸至“最后一米”。北苑街道社会治安综合治理办公室主任叶永超介绍，闭环化的“党建+单元”掌上作战平台成功开发后，北苑街道依托四级作战体系，围绕“房子”的地理信息，分级采集企业、房东、租客、员工等信息，建立基础信息数据库。随后又应用大数据分析技术，建立从各级作战单元到企业、个人的信息画像，实现基层治理智慧、精准。目前，北苑“党建+单元”掌上

作战平台个人录入数据149483人，企业（个体经营户）录入数据4229家。

社区是疫情联防联控的第一线，也是外防输入、内防扩散最有效的作战区域，为了切实打赢这场疫情阻击战，北苑街道建设社区利用掌上作战平台，充分调动广大群众参与防控的积极性和主动性，组建了四个级别的作战单元，开展无缝隙无死角的精密智控管理。无论是在前期的疫情防控，还是随后的民情民访代办、复工复产、垃圾分类，以及当前的文明城市创建宣传等工作中，掌上作战平台都发挥了巨大作用。

累计服务群众近16万人次，解决企业、居民诉求592起，实现辖区企业复工率98.92%……面对疫情防控、复工复产的千头万绪，义乌北苑街道凭借微信小程序，实现了精密智控疫情、精准智服企业、精细智治全域，打造基层治理体系建设的“北苑样本”。

这个名为“和谐北苑”的小程序，共有个人板块、企业板块和问政北苑三大模块，群众和企业点手机就能咨询问政求助，助力疫情防控、复工复产“两战双赢”。

手机上的一个小程序，如何实现疫情防控、复工复产的大作为？记者进行了探访。

线上受理，一个平台一站式解决涉企问题

复工复产期间，义乌泰赢饰品有限公司由于返工员工不足等原因，生产面临较大困难。“复工大半个月了，还是半停工状态，有订单都不敢接。”企业负责人告诉记者，当时，他抱着试试看的心态，通过“和谐北苑”发起企业困难上报。

依托“党建+单元”掌上作战平台，北苑街道工业企业服务专班成员何云宏、金正春很快上门走访，为企业复工复产难题“把脉问诊”。找到问题症结后，专班成员现场引导企业与员工联系，介绍返工补贴等激励政策，同时指导返义人员办理补贴受理手续，确保优惠政策惠及所有返工人员。专班成员还通过“街道企业岗位发布需求登记”，协助企业招聘新员工，彻底帮助企业解决了用工

荒难题。

通过“党建+单元”掌上作战平台解决了难题的企业不在少数。义乌市樱甜服饰有限公司、义乌金石纸品有限公司等企业在上报困难后，口罩、额温枪等防疫物资短缺的问题得到了及时解决；义乌市蝶妃化妆品有限公司、义乌市哈彼智能科技有限公司、浙江箭环电气开关有限公司等数十家辖区企业，在平台的协助下，解决了疫情后资金周转困难的燃眉之急。

据介绍，掌上作战平台企业板块系统实行“1+5+X”工作架构，建有1个一站式涉企综合服务中心、5个分行业分领域的服务专班（专班取消后改组为长效的若干个涉企服务站），拥有91名驻企服务员、驻企健康指导员等，线上线



一站式涉企综合服务中心

下共同形成问题收集、解决、反馈“333”工作闭环。

截至目前，平台共收集辖区企业需求591条，通过专班服务已解决反馈578条，问题解决率97.8%；“小管家”系统收集企业需求218条，已解决反馈198条，问题解决率90.83%，其余问题均在有序对接中。

咨询求助、投诉举报，点点手指就能办

“问政北苑”是北苑街道“党建+单元”掌上作战平台的一个新模块，个人或企业在小程序上如实填报登记信息后，可以按需上报困难、在线咨询等。

通过“问政北苑”，新居民缪先生最近解决了一件烦心事，安心投入新岗位的工作中。去年8月，缪先生在柳青社区租下了一个单间。受疫情影响，缪先生今年换了工作，需要搬走，随后找到房东希望退还剩余房租和押金。房东却以各种理由扣下部分房租不肯退还。缪先生通过“和谐北苑”向街道求助，司法所工作人员很快介入调解。最终，房东全额退还了缪先生的房租。

“‘问政北苑’建起了群众与街道、

社区工作人员直接沟通交流的渠道，从而将各种问题、矛盾化解在第一时间。”叶永超说。

投诉举报、消费投诉、建言献策、咨询求助……通过微信登录“和谐北苑”小程序，在“问政北苑”板块上在线就能提交各类投诉和咨询。“居民上报后，街道综治办指挥中心实时接收，并及时转交相关社区或部门处理。”叶永超介绍，问题交办后，街道综治办指挥中心还会逐一跟踪回访，居民可通过小程序就能查询处理进度。目前，居民通过“和谐北苑”小程序可反映社区建设、交通出行、环境保护、政务服务等多方面的问题。

