

AI数字社工上岗 24小时在线服务 “电子社区”让居民生活更“智慧”

废旧物品换蔬菜 “农夫集市”真环保

观看全国生态日宣传片,组织“无废社区”创建知识问答,进行“最美环保购物袋”评选,开展“农夫集市进社区”活动……8月15日,在第三个全国生态日到来之际,西安市生态环境局新城分局联合胡家庙街办,为碧翠锦华社区的居民们带来了一场丰富多彩的“无废社区”创建宣传活动。

在“无废社区”创建知识问答环节,居民们纷纷举手竞答“无废社区”创建小常识,还有的居民分享了节水、节电、废物利用等绿色生活小妙招。

“最美环保购物袋”评选更是成了创意秀场,有的居民带来了竹编菜篮子;有的居民展示了用旧雨伞缝制的布袋子;有的居民分享了用牛仔褲改造的牛仔包;有的居民秀出了民族风的彩虹帆布袋……在大家的投票评选中,最终冯奶奶的竹编菜篮子被评为“最美环保购物袋”。

最吸引人的就是“农夫集市进社区”活动了。一个个废弃快递纸箱盛满了西红柿、土豆、茄子、莲花白等新鲜应季蔬菜,社区居民只需家中废弃的塑料瓶,就可以现场兑换各种蔬菜,装入自带的环保购物袋中。参加社区实践的大学生小赵开心地说:“今天这个‘农夫集市’真环保,不使用塑料袋,以后我们日常买菜购物也要带上环保购物袋!”

本报记者 葛兰 实习生 李佳轩 王宇航

“板凳会”进小区 听民声解民忧

一张小板凳,几处树荫下,西安市雁塔区电子城街道唐园社区的广场、楼栋前,社区党总支书记与居民同坐“小板凳”,一场场聚焦居民急难愁盼的“板凳会”先后举行。这是社区创新开展“千户访”、践行“百千万”工作法、深化新时代“枫桥经验”的生动实践。

“晚上10时,有人还在打乒乓球,影响老人休息”“翻捡废品导致垃圾散落”“宠物粪便清理不及时”……在轻松的氛围中,居民们敞开心扉反映问题。

“以前有问题不知道该找谁,现在社区工作人员带着板凳到家门口开会,咱们提的意见很快就能得到解决!”在8月14日的一场“板凳会”上,居民王女士感慨道。

收集民意只是起点,解决问题才是关键。针对“板凳会”上居民提出的多元化诉求,社区依托“万家和”协商议事平台,建立了高效的“问题分级处理机制”。小问题由社区、“百事帮”邻里互助队、物业或网格员现场解决;大问题通过平台协商处理;复杂问题则联合相关部门限时办结,确保件件有着落,事事有回音。

8月17日,该社区党总支书记、居委会主任陈岳表示:“‘板凳会’说的是百姓期盼,听的是群众心声,办的是民生实事。社区将持续深化‘百千万’工作法,将‘千户访’的广度与‘小板凳’的深度相结合,畅通服务群众‘最后一公里’。”

本报记者 姬娜 实习生 廖子萱 程润阳



枫林绿洲社区居民刘先生展示AI社工页面。

AI数字社工上岗 智慧服务24小时在线

8月15日,社区居民刘小龙打开手机,身着灰色工装的数字社工“小荣”正在手机界面上用甜美的微笑和灵活的手势向他打招呼。刘小龙熟练地点击“我要提问”按钮,向记者展示AI社工的主要功能。“小荣,我想问问居民养老业务怎么办?”随着刘小龙点击对话框中的声音标识,平台立即识别出他的声音。

AI社工“小荣”在屏幕上同步显示出文字信息,并用清脆的嗓音

播报:“户籍在我辖区的居民,年满16周岁(不含在校学生)、非国家机关和事业单位工作人员、未参加职工养老、未参加灵活就业养老保险人员,方可审定参加城乡居民养老保险……”屏幕上同时显示着办理条件、所需资料、办理流程等完整信息。

“现在,社区是越来越智能了,AI社工可以24小时在线回答居民的问题。”刘小龙说,自从去年11月在微信上关注枫林绿洲智慧社区平

台后,他经常浏览平台上发布的活动信息,先后参加过防电信诈骗科普活动、消防安全培训、养老讲座等活动,家里老人每周二都去社区养老服务站免费测量血压等。此外,每个工作日他都能收到平台上推送的消息,了解社区的最新动态。

让他惊喜的是,最近,智慧社区平台又新上线了AI社工。“我们社区地处高新区,这样的‘电子社区’很符合高新区的气质。”刘小龙笑道。

在社区服务中心,办理“家庭医生共济”业务的陈女士也对智慧平台赞不绝口。“我平时用得比较多的是智慧社区平台上的‘服务—办事’菜单。我先后通过‘办事’菜单查询到如何办理退役军人优待证、居民医保参保和孕检等详细信息。”陈女士掏出手机,向记者展示平台上的“办事”功能,平台上详细分布着6大服务板块,包括社会事务、综合服务、民政服务、计生服务、党建服务和其他类。

整合辖区资源 多方共建共享

这个由数据支撑、科技赋能的智慧社区平台,正在改变着3万余名居民的生活。

“智慧社区平台的构想始于2024年3月的一次党建联席会。”该社区党总支书记、居委会主任赵雪介绍道,枫林绿洲社区是一个大型社区,服务体量庞大,有15个小区,2个商业综合体,住户17253户3万余人。为了更好地服务辖区居民,社区联合辖区科技企业共同打造智慧社区平台。

平台建设采取“双轨并行”模式,一方面,科技公司负责技术研

发;另一方面,社区工作人员对辖区住户进行摸底调查,全面收集居民基础信息、服务需求,这些宝贵的一线数据成为平台建设的基石。

经过4个月的紧张筹备,2024年7月,集“党建”“服务”和“生活”三大功能模块于一体的智慧平台投入试运行,功能覆盖社区治理的方方面面。

在平台的“领导驾驶舱”大屏幕上,社区居民人数、居民性别等数据应有尽有,便于社区工作人员及时掌握。平台特别设置了“重点人群”分类,比如高龄老人2583人、独居

老人32人、退役军人451人……

“数字赋能让我们的服务更精准更高效。”赵雪举例说,针对独居老人,社区有和公安部门联建的智慧门禁系统,如果系统检测到48小时内独居老人未出门,就会自动发出预警,提醒工作人员上门查看。

该智慧社区平台的建设经验,被工作人员精炼地概括为“党建引领,资源整合”8个字。

社区充分利用高新区本身的资源优势,借鉴“枫桥经验”,创立“3660”工作法,通过与辖区15家物业公司、22家驻地企业签订“圈圈

相融”系列协议,有效调动了辖区居民、“三新”群体、红色物业及文明共建单位等多方力量。

“通过党建引领,我们积极寻找社区与共建企业之间的共同点。企业需要拓展客户资源,社区需要技术支持,双方优势互补。企业让利参与社区公益,社区则提供展示平台,形成可持续发展的合作模式。”赵雪表示,这种共建模式既践行了“我为群众办实事”的宗旨,又培育了健康的商业生态,进一步激发社区活力,推动了社区治理体系的完善。

智慧社区能否复制 专家建议可借鉴

那么,这种智慧社区平台是否具备推广价值?8月13日,西安市

未央区草滩街道一行人实地考察了枫林绿洲社区的智慧平台建设情

况。草滩街道社区服务科科长丁咚表示,该平台功能齐全,方便了居民,极大提升了社区的办公效率。居民在线上即可清晰获取信息,还能提前与工作人员进行有效沟通,减少了跑腿次数。同时,通过活动组织开展和信息发布等,拉近了社区与居民的距离。此外,平台整合周边商户资源,既为商户带来资源和活力,也为居民提供了便利服务。

目前,草滩街道正在评估在条件成熟的社区引入该模式的可行性。据介绍,去年至今,已有省内外26个街道、社区及高校团队前来枫林绿洲社区交流学习。不过,也有一些社区表

示,所属辖区无科技企业,缺乏技术支持和资金投入是推广的主要制约因素。

对此,西北大学教授薛新娅表示,枫林绿洲智慧社区平台是党建引领基层社区治理数字化转型的创新之举和有益探索,它通过高效整合资源,实现了社区办公效率的提升、居民生活的便利以及商户活力的激发,值得在符合条件的基层社区推广。专家强调,在推广中需注意三点:要建立完善的信息保护机制和长效运营机制;要因地制宜,避免简单照搬;加强居民培训,优化使用体验。

文/图 本报记者 姬娜 实习生 廖子萱 程润阳

