



淄博首家数字乡村治理服务运营中心带来了什么

在大多数人的印象里，乡村生活和乡村治理，应该是“土味”的，以“大喇叭”传信为特色，以腿来脚去为日常。但是在高青县高城镇，乡村却因为“数字”而“潮”了起来。村民想要获取包村干部的电话，扫扫二维码；想要反映村里的问题，扫扫二维码……一张小小的二维码，不但能让服务端的村民成了村里的“百事通”，也能让管理端的服务力量有更智慧的“大脑”。

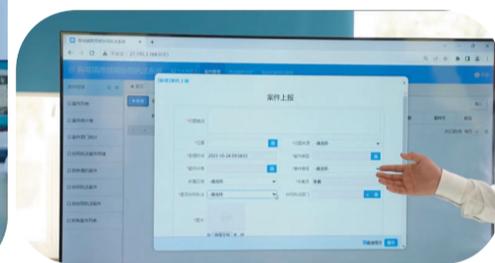
高城镇基于自身需求，以系统思维谋划，建设了淄博市首家镇级数字乡村治理服务运营中心——智慧高城数字乡村治理服务运营中心（下称“智慧高城”），数字装备“全覆盖”，一网终端“全办结”，是这里的基本概述。这个智慧“大脑”，让“数字化”这个概念，在村民生活中鲜活而具体起来。



智慧高城数字乡村治理服务运营中心 视频截图



村民扫描二维码就可以上传需要反映的问题。 视频截图



后台工作人员登记村民反映的问题。 视频截图

一张工单背后的“预制答案”

近日，“智慧高城”后台收到了一条来自苑兴村的问题“工单”，村民说自家的房屋20多年没有修缮过了，眼看着老房子愈加破旧，所以就有了翻建房屋的念头，想问问翻建的时候需要什么手续，对土地有什么要求等。

问题“工单”随后被“派发”给了苑兴村党支部书记、村委会主任蔡龙龙。而通过之后对村民的走访了解，蔡龙龙得知苑兴村还有三四家村民的房子也面临着同样的情况，房屋老化，存在一定安全隐患，大家都打算开春把房屋翻新一下。蔡龙龙干脆就将翻建房屋需要注意的安全问题以及相关规定

等信息，让网格员发布到了村内的网格群中，这就为有相同困惑的村民“预制”了问题答案。

最近，这样的“问题工单”不止一次被“派发”到了苑兴村。随着春意渐浓，天气转暖，苑兴村的门球场逐渐热闹起来，十来个人的门球队开始在场上一展身手。这一活动，“球员们”就发现了问题——

“门球场草皮起皱了，给修理修理吧！”

问题“工单”通过“云端”到了后台，然后建议被转至村里，村里着手修缮草皮。

服务端“提出问题”，管理端“解决问题”，“智慧高城”让

群众和政府之间的联系变得更加简洁明快，沟通距离更短了。“二维码”刚开始使用的时候，不少村民通过扫码知道了工作人员的电话，反映问题的还是挺多的，村里公共区域的卫生问题是被提得最多的。但是随着问题一件件被解决，提问越来越少了，村容村貌村风越来越好了。”蔡龙龙说。

“一码”为数字标准地址编码，我们以此作为行政村对应数据单元的信息标识，在全市率先为镇域全部42个行政村统一设置新型数字门牌，相比于传统门牌，新增了数字标准地址编码、二维码等信息；从实际应用看，在服务端，群众可以

全面了解属地概况，精准联络任一村级管理服务力量，从包村干部、包片民警到农管员一目了然。”高城镇政府工作人员程义杰介绍。

除了“一码”，还有“一库”和“一网”。“一库”为标准地址云端数据库。高城镇按照“随用随摸排”汇总模式，动态汇集了人口、房屋、医疗服务点等8大类10.6万条实用工作信息，让数据汇集更高效、数据应用更实在、数据分析更科学。“一网”为治理数据应用网。镇、村、网格分级分类共享数据录入、查询权限，形成“一网统管、多点共享”数据应用模式。

“智慧高城”通过构建“一

码一库一网”数据应用新体系，重点解决了数据收集渠道少、共享效率低等问题。同时创新镇域信息共享模式，融通公安、民政、人社等部门数据资源，打造全镇数据资源库，将“人、地、事、物”数据全部放在一个共享资源池，实现信息实时更新、线上线下预约备案等，有效解决基层治理任务繁、杂、重等问题，减轻基层负担。并且按照不同权限向镇村干部开放使用，使管理服务由基于经验向基于数据转变，为完善治理模式和提升科学决策能力提供信息基础，实现镇域信息资源共享。

“智慧方案”下的“解题效率”

“以小农水维修为例，由层层上报联系维修变为一个电话直接联系，省时高效；在管理端，网格员等人员可以通过手机随时将前置模块信息登记回传数据库，比传统的现场记录、集中录入模式可提效至少40%。”高城镇党委副书记韩立镇说。

在基层治理的数字化上，要“智慧”运行，就要关注到“小切口”和“大场景”的问题。关

注到问题的“最小单元”，将工作细化到最小颗粒度，有利于问题解决的质效提高。而“智慧高城”，就是这样的提效利器。

为了破除乡镇管理和执法壁垒，中央提出推进行政执法权限和力量向基层延伸和下沉。去年3月，高青县开展改革试点，推进自然资源等4个部门执法力量下沉基层。高城镇在运行中发现，执法人员整合、办

公阵地整合易于实现，但建立高效协调的跨领域联动执法机制才是重点。

“智慧高城”打造“跨领域协同执法中心”，以执法监管“一件事”为切口，将镇办和县直派驻执法机构5项行政检查事项统一纳入平台。执法人员可根据实际需要发起跨部门协同执法，将人为组织协调多部门联合执法变成系统派单推进，执法效率大大提高。在这

个过程中，各部门原有的执法文书、过程规范没有改变。今年7月份以来，高城镇累计通过平台推行协同执法案件38件。

在此基础上，“智慧高城”还构建了协同执法数据库，实现“线上执法程序+执法数字卷宗+基准数据专库+精准联动机制+执法数据分析”线上闭环全流程，做到行政执法案件100%系统备案全程闭环管理，案件办理效率有效提高

32%。

2023年10月27日，山东省人民政府办公厅下发的《关于深入推进跨部门综合监管的实施意见》中明确提出：2023年年底前，建立跨部门综合监管重点事项清单管理和动态更新机制，在部分重点领域和新兴领域开展跨部门综合监管试点，按事项建立健全跨部门综合监管制度。而高城镇的做法已然走在了全市前列。

“数字码头”下的“问题出口”

“智慧高城”有了问题表达的入口，也具备了问题解决的快捷方案，那么这座在乡村治理“避风港”里伫立的“数字码头”，是如何成为基层问题的排解“出口”的？

“智慧高城”建立了“民生诉求码+民生热线”诉求收集体系，通过实施24小时“热线+网格”联动办理机制，按照统一标准流程，规范受理“12345”热线

和辖区自主推报的民生诉求问题。自2023年7月初系统上线投入使用以来，高城镇12345转接投诉件满意度从8.8%下降至2.8%，同比下降68.1%。

在应急管理方面，采用“AI自主巡航识别摄像头”+IP音柱相结合的方式对农田连片重点区域开展火情信息实时监测、远程喊话告警提示，及时制止违规焚烧秸秆等行为。今年，

高城镇通过全域监测和重点部位巡控，及时发现并整治焚烧秸秆行为23起。

智慧防汛模块则对10处排洪沟渠交汇点地表径流进行24小时监测、依托井盖加装物联网传感器方式对5处雨水管网交汇点地下水水位进行24小时监测，及时掌握汛情动态并通过工作群发布信息预警。

数字化技术转化为基层生

产效率，充分激活基层治理的“神经末梢”，真正做到让数据多跑路，群众少跑腿，不仅能够立解群众之忧温暖民心，更能成为乡村“智”治的有力支撑，推动乡村治理能力的现代化。

下一步，高城镇将聚焦数字赋能抓落实，加速实施智慧高城数字乡村治理服务运营中心二期建设，融通互联网市大数据应用体系，融合新增“积分

+”、重点群体数字化照护系统模块，创新打造数字乡村治理基准通用体系样板，配套推进文体服务升级等九个民生实施项目，奋力实现乡村治理服务优化升级。

大众日报淄博融媒体中心记者 张晓宁 张雨桐 段淇耀