湖南省《关于深入推进智慧社区建设的实施意见》

为贯彻落实中共中央、国务院和省委、省政府关于推进基层治理体系和治理能力现代化建设的政策文件精神和民政部等9部委《关于深入推进智慧社区建设的意见》要求，充分运用现代信息技术整合社区各类服务资源，打造集信息化、智能化管理与服务于一体的智慧社区，不断提升我省城乡社区治理和服务水平，根据国务院办公厅《关于印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划的通知》和湖南省人民政府办公厅《关于印发<湖南省“十四五”城乡社区服务体系建设规划>的通知》相关要求，现就深入推进全省智慧社区建设提出如下实施意见。

# 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于网络强国的重要思想和基层治理的重要论述精神，以全面建设社会主义现代化新湖南为目标，以促进现代信息技术和社区资源深度融合为重点，深化物联网、大数据、云计算和人工智能等信息技术应用，按照智慧城市和现代社区的发展要求，依托社区数字化平台和线下社区服务机构，集约建设便民惠民智慧服务圈，提供线上线下相融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务，不断丰富智慧社区的形态、业态和生态，更直接、更充分、更深入地惠及城乡社区居民。

# 二、总体目标

到2025年，基本构建起网格化管理、精细化服务、信息化支撑、开放共享的智慧社区服务平台，初步打造成智慧共享、和睦共治的新型数字社区，社区治理和服务智能化水平显著提高，更好感知社会态势、畅通沟通渠道、辅助决策施政、方便群众办事。

# 三、基本原则

**坚持党的领导。**把坚持和加强党的领导贯穿智慧社区建设的全过程和各方面，确保智慧社区建设的正确方向。**坚持人民至上。**始终把满足人民对美好生活的向往作为出发点和落脚点，拓展应用服务场景，让数据多跑路、群众少跑腿。**坚持统筹规划。**强化系统观念，整合现有资源，推动系统集成、数据共享和业务协同，打破信息壁垒，为基层减负赋能。**坚持需求导向。**立足社区资源禀赋和居民需求，强化系统建设的实用性、前瞻性和可扩展性，突出以城带乡、急用先行、梯次推进、迭代更新。**坚持安全发展。**加强智慧社区网络和数据安全管理，强化关键信息基础设施防护，依法保护居民信息安全和个人隐私。

# 四、任务措施

**（一）构建筑牢集约高效的基础支撑体系**

**1、加强智慧社区基础设施建设改造。**采取省级统筹或者省、市州分建的模式建设智慧社区综合信息平台，各市州、县市区要将乡镇（街道）、村（社区）纳入信息化、数字化建设规划，依托已有平台，统筹推进智慧社区基础设施平台和应用终端建设。以智慧化建设、改造为重点，继续推进城乡社区综合服务体系建设。将智慧社区基础设施建设作为各地新型基础设施建设的重要内容，统筹推进智慧社区基础设施建设，加快推进社区公共设施以及物业共用部位和共用设施设备数字化、网络化、智能化改造，推进光纤入户、多网融合建设和老旧小区通信基础设施改造，加快部署政务通用自助服务一体机，完善社区政务、便利店、智能快递柜等自助便民服务网络布局。加强社区信息交流无障碍建设，充分考虑未成年人、老年人、残疾人等群体的基本需求和使用习惯，提供适老化和无障碍服务。逐步优化社区智慧电网、水网、气网等布局，在城市小区优化完善门禁、车闸、高清探头等智能化感知设备，扩大智能感知设施和技术在安全管理、群防群治、车辆管理、生活垃圾处理等领域应用。推动全省社区公共安全视频监控点位合理布建，加快推进“雪亮+”智能化应用。优化社区安防报警、远程控制、环境监测、社区服务、网络通信、家电控制、家庭防盗等报警系统。在维护公共安全等领域，依照相关法律法规稳妥慎重使用人脸识别技术。

**2、不断拓展智慧社区治理应用场景。**以市州或者县市区为单位，充分依托我省数字政府建设统一身份认证、统一电子印章、统一电子签名、统一公共支付、统一跨网交互、统一办件寄递、统一消息服务、统一电子政务外网、统一政务云服务等公共应用系统和基础设施支撑能力，以及各地已建的智慧城市、智慧社区、网格服务管理等信息平台，大力推进智慧社区综合信息平台集约化建设，有效整合各级各部门各类社区信息系统，充分利用新信息技术手段促进各项流程优化，推动业务、技术、数据有效融合，面向社区提供一体化管理和服务，加快提升社区管理和服务能力。推动部署在不同层级、不同部门的各类社区信息系统和智慧社区综合信息平台联网对接或者向其迁移集成。规范社区党群服务中心（便民服务站）建设，因地制宜推进高频政务服务事项纳入社区党群服务中心（便民服务站），实施“一门式”覆盖，“一站式”办理。

**3、完善数据资源共享利用机制。**综合利用全省乡镇（街道）、村（社区）地理信息、人口、资源环境、社会经济、民生保障等数据资源，充分发挥自然资源和地理空间基础信息库等公共支撑作用，加强地名地址信息管理，定期开展走访调查，完善社区重点场所、常住居民、流动人口、失能老年人、未成年人和精神障碍患者等重点人群基础数据，加强对综合人口库、综合法人库、信用信息库、公共安全视频图像信息库等基础库以及事项库、办件库等主题库和“省内通办”“跨省通办”“一件事一次办”“社会治安综合治理”等专题库基础数据的关联应用。完善数据汇聚标准，统筹汇聚智慧社区数据资源，统一开展数据治理、核对、复用和共享，提升数据的实时性、准确性和智慧化程度，实现数据服务精准化授权、扁平化服务、滴灌式推送。以智慧社区综合信息平台建设层级为单位推进社区数据资源建设，建立标准统一、动态管理的社区数据资源体系，实行村（社区）数据综合采集，实现一次采集、多方利用。制定社区信息共享清单，完善统一采集、统一制表、统一报送机制，加快建立标准统一、动态管理的社区数据资源体系，大幅减少社区工作台账报表。推动建立基层数据供需对接机制，健全乡镇（街道）与部门政务信息系统数据资源共享交换机制，根据服务群众需要向社区开放数据资源。加强社区数据安全管理和保障，重点加强对小区物业管理相关数据管理使用情况的监管，依法保护居民个人信息和隐私。围绕圈层防控、单元防控、要素管控等治安防控需求，向市县公安机关汇聚视频、人员、车辆等各类要素信息，实现精准研判社区各类治安要素，为基层社会治安防控提供支持服务。

**（二）加强智慧社区服务能力建设**

1、**构筑美好数字服务新场景。**大力发展社区电子商务，探索推动无人物流配送进社区。以县市区为单位，深入组织开展智慧社区、现代社区服务体系试点建设。加快推进国家智能社会治理实验社区治理领域特色基地建设。依法依规向社区下放政务服务审批受理系统和端口权限，推动公共教育、劳动就业、社会保险、医疗卫生、养老服务、社会服务、户籍管理等领域高频服务事项，以委托受理、授权办理、帮办代办等方式下沉至社区就近办理。大力推进社区政务服务事项网上办理，及时听取群众对服务需求和满意度的意见建议，做好政务服务评价、整改、反馈、监督全流程衔接，不断推动更多政务服务事项“即收即办”、简单事项“即时办结”。推进智慧社区综合信息平台与城市运行管理服务平台、智慧物业管理服务平台、智能家庭终端互联互通和融合应用，提供一体化管理和服务。以市州为单位，大幅度优化精简部署在社区的业务应用系统，整合功能相对单一、相近或重复的办公类、管理类、学习类等APP，整治“指尖上的形式主义”，减轻社区工作者工作负担。

**2、优化拓展智慧社区治理场景。**依托智慧社区综合信息平台，布建“社区智慧体”智能管理服务模块，建立健全民情反馈、风险研判、应急响应、舆情应对机制以及违停拥堵、异常聚集发现和处置机制，提升社区全周期管理水平。全面推进“社区智慧体+社区党建”建设，加快社区党建和社区服务融合发展，将党组织活动、党员教育、党务管理从线下拓展到线上，推动社区党建工作和党员管理服务信息化，做好网上群众工作。优化社区网格管理平台，推行“社区输入+网上推送+部门响应”工作模式，健全即时响应机制，及时回应群众诉求。搭建社区灾害风险预警模型，发展实时监测、智能预警、应急管理和疫情防控智能应用，设置“一键响应”应急联络模块，确保战时“一键动员、全员响应”，全面提升社区预警和应急处置能力。加强网络文明建设，更好满足人民群众日益增长的精神文化需求，增进居民对社区生活共同体的归属感。鼓励农业社会化服务主体积极创新服务模式和组织形式，充分利用现代信息技术和网络平台，提供多层次、多类型的专业化服务。探索推进村（居）民委员会换届网上选民登记、民主决策网络投票以及线上社区协商、村（居）务公开、民主监督等，畅通群众参与渠道。紧密结合平安建设、雪亮工程、城镇老旧小区改造、绿色完整居住社区创建等工作，推进建设融合安全防范、物业管理等功能的智慧安防小区平台，搭建起全新的小区服务体系，合力建设智慧安防小区，形成共建共治共享的良性循环。

**3、统筹构筑社区数字生活新图景。**依托智慧社区综合信息平台，推动社区服务和管理功能综合集成，完善线上线下相结合的智慧社区管理和服务体系。创新政务服务、公共服务提供方式，构建以居民为中心的社区公共服务环境，优化社区公共服务资源配置，为居民提供更加智能、便捷、优质的公共服务。推动“互联网+”与社区服务深度融合，推进数字社区服务圈、智慧家庭和社区家庭联动智慧服务生活圈建设，加快提升社区和家庭互联网宽带接入能力，推动就业、健康、卫生、医疗、救助、养老、助残、托育、未成年人保护等服务“指尖办”“网上办”“就近办”。聚合社区周边商超、维修、家政、养老、餐饮、零售、美容美发、体育等生活性服务业资源，链接社区周边商户，建设便民惠民智慧生活服务圈，提供线上线下相融合的社区服务。培育推广数字化应用场景，支持利用互联网、物联网、区块链、大数据、云计算、人工智能等现代信息技术，开展议事协商、养老、家政、卫生、托育、消防、安防等社区治理服务。大力发展电子商务，探索建立无人物流配送进社区，优先开发符合“三农”需要的技术应用，通过直播电商、社交电商、县域电商等新模式，积极拓展农产品网络销售渠道，完善农产品现代流通体系，深入推进“互联网＋”农产品出村进城工程，优化提升产业链、供应链。推动社区购物消费、居家生活、公共文化生活、休闲娱乐、交通出行等各类生活场景数字化，支持村（社区）史馆、智慧家庭、智能体育场地等建设，打造多端互联、多方互动、智慧共享的数字社区生活。强化数字技能教育培训服务，助力未成年人、老年人、残疾人共享智慧生活，消除数字鸿沟。

**（三）加强智慧社区建设支持保障**

**1、强化组织领导。**依托各级社区建设联席会议，建立健全民政、政法、网络安全和信息化、发展改革、工业和信息化、公安、财政、住房和城乡建设（城市管理）、农业农村、政务管理服务（行政审批服务、政务服务中心）等部门参与的协作推进机制，细化责任分工，形成整体合力。要健全完善政务数据共享协调机制，建立健全相关配套政策，加强政务信息资源目录动态管理，依托全省一体化政务服务平台和数据共享交换平台，统一对各级各部门提供政务数据共享服务，督促落实政务数据采集、汇聚、存储、共享、开发利用责任，不断提升数据共享应用水平。各市州、县市区要切实履行推进智慧社区建设的领导责任和主体责任，将智慧社区建设作为数字政府建设在社区的延伸，整合技术、数据资源，统筹谋划本地智慧社区建设规划、政策和标准体系，搭建开放共享的数字底座，推进智慧社区应用场景建设，推动部门业务协同和数据共享，加强数据管理和挖掘。乡镇（街道）、村（社区）可因地制宜探索开发符合本地实际的特色应用，做好数据采集整理工作，引导群众参与智慧社区建设和应用。

**2、强化规划引领。**各市州要结合贯彻落实《湖南省“十四五”数字政府建设规划》《湖南省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》，以市州为单位，统一编制智慧社区建设规划，规划编制过程中要认真论证、多方借鉴、统筹协调，体现一定的前瞻性和可扩展性，兼顾当下群众需求和今后发展前景，重点规划社区治理、社区服务基础设施运营、公共事业管理等领域智慧化建设项目，根据需要拓展其他项目。市州民政、政法、网络安全和信息化、发展改革、工业和信息化、公安、财政、住房和城乡建设（城市管理）、农业农村、政务管理服务（行政审批服务、政务服务中心）等部门要加强对县市区的工作指导和项目支持，根据信息化基础条件，区分新建社区、老旧社区等不同类型，分类规划智慧社区建设策略和重点，提前规划新建社区智慧化建设基础设施，推动智慧社区建设与城镇老旧小区改造、绿色完整居住社区创建、城乡和谐社区建设、农村人居环境建设、老年友好型社区建设等有效衔接和相互支撑。要充分发挥社会治安防控体系支点作用，推进城乡社区警务战略，将社区自治、网格化管理与“一标三实”基础信息动态采集维护应用进行深度融合，构建共建共治共享的社区治理和服务新格局。

**3、强化综合保障。**各地要健全完善政府指导、多方参与的智慧社区建设资金投入机制，鼓励社会力量参与“互联网+社区服务”，创新提供服务模式和产品。探索智慧社区建设市场化运营模式，创新智慧社区建设投融资机制，支持各类市场主体承接智慧社区建设项目运营，推进创新迭代。支持相关科研机构、高等院校和专业社会组织等参与智慧社区建设政策理论研究和标准规则制定工作。加强对社区工作者信息化技能培训，引导高等院校信息化相关专业毕业生在智慧社区建设相关领域就业创业。开展知识普及和教育培训，提高智慧社区应用水平。医疗、社保、民政、生活缴费等高频服务事项，应保留线下办理渠道，推广“一站式”服务，为老年人、残疾人等特殊困难群体提供便捷服务。积极扩展数字化支撑下的线下服务功能，支持社会组织、社会工作机构、社会工作者、志愿者等提供专业化、特色化、个性化、高效化服务。

**4、强化试点示范。**省直相关部门要加快推进国家智能社会治理实验社区治理领域特色基地建设，同时加强对各地智慧社区建设试点工作的支持指导，原则上每个市州要确定 1－2个基础条件较好、积极性高的县市区作为候选单位上报，全省遴选15个县市区开展智慧社区建设试点（试点县市区申报名单及方案请于2023年元月底前报省民政厅基层政权建设和社区治理处，联系电话：0731-84502191，传真：84502247，电子邮箱：hnscxsqzl@163.com），试点期限：2年。市州相关部门要建立定期联系指导制度，切实加强对试点单位的跟踪指导、现场督导和日常管理，组织开展相关业务培训和经验交流，及时协助解决试点中的问题。要制定完善智慧社区建设标准和评价体系，按照试点方案分阶段对试点工作进行验收评估，确保试点任务落到实处、取得实效。要坚持边试点、边总结、边推广，通过新闻宣传、会议交流、参观学习等方式，展示各地推进创新试点的具体举措和工作成效，并适时组织相关领域专家学者和新闻媒体，对成熟经验进行理论提升和宣传推广，充分发挥好试点的示范引领作用，推动智慧社区建设水平全面推升。各地试点工作情况请及时报省社区建设联席会议办公室。

|  |  |
| --- | --- |
| 湖南省民政厅 | 中共湖南省委政法委员会 |
| 中共湖南省委网络安全和信息化委员会办公室 | 湖南省发展和改革委员会 |
| 湖南省工业和信息化厅 | 湖南省公安厅 |
| 湖南省财政厅 | 湖南省住房和城乡建设厅 |
| 湖南省农业农村厅 | 湖南省政务管理服务局 |
|   | 2022年12月20日 |