

盘点龙岗 2024 高质量发展



“虚拟社区”正式上线。

从“虚拟社区”建设
看龙岗绘就社会治理“新画卷”

龙岗观察

龙岗融媒记者 张祥 文/图

在2024年的尾声，一项由龙岗区委主要领导亲自谋划的民生实事改革措施——“虚拟社区”正式亮相，它将信息技术深度融入社会治理，以居民需求为核心，力求构建一个24小时全民即时共享的智能服务平台。“以前办个事得跑好几个地方，现在只要手机上点点就行，真是太方便了！”张阿姨是龙岗区的一名退休教师，她对“虚拟社区”的便捷性赞不绝口，从预约医疗服务到参与社区活动，一切都可以在手机端轻松完成，极大地节省了时间和精力。

民之所望，政之所向。龙岗区“虚拟社区”作为共建共治共享“龙岭模式”的升级版，通过信息技术平台的建设，推动业务流程再造和服务供给改革，不仅让居民享受到了前所未有的便利，更激发了社区治理的新活力。

信息技术赋能民生服务

龙岗区“虚拟社区”的建设，是技术赋能社会治理的生动实践。在数字化转型的大潮中，龙岗区准确把握时代脉搏，利用大数据、云计算、人工智能等前沿技术，打造了一个集信息聚合、服务预约、问题反馈于一体的综合信息平台。这一平台的推出，不仅极大地提升了信息处理的效率，更为居民提供了一个触手可及的服务窗口。

“这一创新模式不仅打破了传统社区服务的时空限制，更极大地提升了服务效率和质量。”专业人士表示，龙岗是深圳的行政大区、产业大区、人口大区，拥有众多社区和居民。在城市化进程中，居民对文体、教育、医疗等公共服务的需求日益增长，对社区服务的品质和效率提出了更高要求。龙岗区“虚拟社区”的建设，通过信息技术的应用，搭建起连接个体与社会的重要桥梁，构建了一个能够即时响应居民需求的智慧服务平台，有效解决了传统社区服务模式存在的信息不对称、资源分散、服务不及时等问题。

据了解，龙岗区“虚拟社区”是龙岗区委主要领导亲自谋划的一项民生实事改革措施，坚持以社区居民需求为导向，极限链接全社会各类民生服务资源，实现24小时全民即时共享的智能服务平台。通过建设一个信息技术平台、推动一次业务流程再造、实现一次服务供给改革，全力打造共建共治共享“龙岭模式”的升级版。

去年12月18日，龙岗区“虚拟社区”服务平台启动了联调联试；去年12月23日，该平台开展了内测和试运行；去年12月底，布吉街道龙岭社区作为试点社区，先行上线了“我要停车”“我要运动”“我要阅读”“健康医疗”“我要托育”“青年驿站”“志愿港湾”“养老服务”“亲子学堂”“好物分享”10大服务场景，受到广大居民群众一致好评，为2025年6月底前实现111个社区全覆盖上线运营，起到了探路先锋的引领作用。



以龙岭社区为试点开展“虚拟社区”服务。

服务供给流程再造

龙岗区“虚拟社区”的建设，是在城市建设和社会治理方面的一次重要突破，不仅是技术层面的革新，更是一次深刻的服务供给流程再造。龙岗区通过优化服务流程、整合服务资源，实现了从“人找服务”到“服务找人”的根本转变，极大地提升了服务效率与居民满意度。

参与式治理是实现社会公正、增强社区凝聚力的关键。龙岗区“虚拟社区”的建设，激发了社区居民参与社区治理的积极性，推动了共建共治共享社会治理新格局的形成。通过平台，居民可以实时反馈问题、提出建议，参与社区事务的讨论与决策，真正成为社区治理的主人翁，促进政府与居民之间的良性互动。“龙岗区‘虚拟社区’的成功，在于它构建了一个开放、包容的治理平台，让居民的声音能够被听见、被重视。”龙岗观察人士认为，“这种自下而上的参与机制，是推动社会治理现代化的重要力量。”

“我认为，‘虚拟社区’的建设会让龙岗区变得更加宜居宜业。”赵建恒是布吉街道一家高科技企业负责人，他表示，“作为企业家，我更加看重一个地区的营商环境和人才资源。龙岗区‘虚拟社区’的建设不仅提升了居民的生活品质，还为企业提供了更加便捷、高效的服务。这种营商环境的优化，让我们更加有信心在龙岗区发展壮大！”这种通过信息技术手段，实现资源优化配置与服务即时响应的“虚拟社区”建设，将吸引更多企业和人才来到龙岗区投资兴业和生活居住，让他对企业扎根龙岗、深耕龙岗充满信心。

共绘和谐美好生活画卷

龙岗区“虚拟社区”的建设，是龙岗区民生实事改革的一个缩影。2024年，龙岗区坚持问题导向、需求导向，积极发扬首创精神，通过推进重点领域改革，办民生实事、解发展难题、破基层困局，凝聚起以改革创新求突破、促发展、惠民生的强大正能量，一

批重点领域和关键环节改革取得积极成效。

以社会领域改革为例，过去一年，龙岗坚持以人民为中心的发展思想，围绕更好保障和改善民生，持续推动社会领域改革，不断增进民生福祉。

比如，教育方面，龙岗持续深化教育供给侧改革，组建“名校长+名教授”的卓越学校培育专家团队，推动学校高质量发展。深入实施“三名”工程、卓越校（园）长培养工程，全区正高、特级教师跃升至57名、54名。聚力推动教育数字化转型，干林山小学等3所学校被评为市级“基于教学改革、融合信息技术的新型教与学模式”示范校……

比如，卫生健康方面，龙岗区推动成立北京中医药大学深圳医院创新发展联盟，签约联盟成员单位50家，覆盖全国超90%省份。整合区疾病预防控制中心和区卫生监督所职责与机构，重新组建区疾病预防控制中心，构建系统高效的公共卫生体系。创新医疗服务模式，在全市率先开展无陪护病房标准化建设，创新将“叙事护理”引入“无陪护”病房，推广无家属陪护或只陪不护的病房管理模式。推动全区5家区属公立医院32个病区提供“无陪护病房”服务，相关经验做法获央视专题报道。

此外，还有民生诉求综合服务改革等，龙岗区在全市率先推出“每日5条+每日速报”机制，依托区“一网统管”事件处置平台，打造“民意地图”，利用“AI+视频”技术，推动实现“未诉先办”，打通区“一网统管”事件处置平台与OA、“龙i企”“龙慧视”等系统，实现民生诉求管理的数字化、可视化、即时化……

感人心者，莫乎于情。回望龙岗区“虚拟社区”的建设历程，从技术的革新到服务的升级，再到治理模式的转变，每一步都凝聚着龙岗区委区政府的智慧与决心，每一步都见证了龙岗区对民生福祉的不懈追求。我们相信，在智慧民生的道路上，龙岗区将不断前行，让社区群众享受到更多元、更优质的服务，与广大居民共同绘制出一幅幅更加美好、更加和谐的社区生活画卷。