城市锐评

而立浦东打造超大城市治理样板

■张全林

11月12日上午，习近平总书记在浦东开发开放30周年庆祝大会上发表重要讲话时指出，要提高城市治理现代化水平，开创人民城市建设新局面。要坚持广大人民群众在城市建设和发展中的主体地位，探索具有中国特色、体现时代特征、彰显我国社会主义制度优势的超大城市发展之路。

30年前，党中央作出开发开放上海浦东的重大决策，掀开了我国改革开放向纵深推进的崭新篇章。党中央对浦东开发开放的定位非常明确，要求在扩大开放、自主创新等方面走在前列，尽快把上海建成国际经济、金融、贸易中心之一，带动长江三角洲和整个长江流域地区经济飞跃。30年来，浦东创造性贯彻落实党中央决策部署，取得了举世瞩目的成就，经济实现跨越式发展，改革开放走在全国前列，核心竞争力大幅度增强，人民生活水平整体性跃升，在城市治理上创造了诸多可供复制推广的成功经验。

习近平总书记强调，支持浦东在改革系统集成协同高效、高水平制度型开放、增强配置全球资源能力、提升城市现代化治理水平等方面先行先试、积极探索、创造经验。先行先试的浦东，以制度创新为核心，在政府职能转变、贸易投资便利、金融开放创新等领域加快对接国际规则。浦东近年推出外商投资负面清单、国际贸易“单一窗口”、自由贸易账户、“证照分离”“一业一证”“六个双”政府综合监管等一批基础性制度和核心制度创新，55个扩大开放全国首创性项目在浦东落地，328项制度创新向全国复制推广。

浦东取得的成就，是扩大开放的结果，也是城市治理的结果。浦东的实践证明，扩大开放与城市治理是相辅相成的关系，开放带动治理，治理促进开放，二者须臾不可分离。开放要迎八方客，发展要破旧枷锁。外资的大量涌入，市场的无缝对接，必然要求提高城市治理水平，推动治理手段、治理模式、治理理念创新，构建经济治理、社会治理、城市治理统筹推进和有机衔接的治理体系。开放引领改革，改革促进开放，最终落脚到城市治理效能。

高水平开放的浦东，在政府职能转变、贸易投资便利、金融开放创新等领域加快对接、引领国际高水平规则。浦东迭代升级的证照审批速度，引人注目。去年创造“特斯拉速度”，实现当年项目签约、开工、投产；今年又创造“山姆速度”，项目从签约到开工仅用76天。地票、房票、水票、林票、绿票“五票”统筹机制，破解了分散掌握、配置难的问题。浦东发展传奇，揭示出高效治理才是发展的驱动器。

以人民为中心是城市治理的核心。浦东始终坚持财力有一分增长，民生有一分改善，全力创造高品质生活，打造我国超大城市的民生样板。寸土寸金的世博片区后滩地块，本是商业用途的临江地块，变身为“城市绿肺”；浦东滨江，过去的“工业锈带”亮了，老码头、旧仓库纷纷变身创意空间，不同颜色区分出骑行道、跑步道、步行道、绿化带；浦东智联感知的“城市大脑”实现“一屏观天下、一网管全城”，24小时守护城市平安。以人为本的城市治理，必然孕育出高质量发展的勃勃生机。

“数字鸿沟”

不会使用健康码、不会使用自助挂号机、不知道怎样扫码点餐……数字化快速融入生活，在给人们带来便捷的同时也给传统生活方式带来冲击，尤其是不少老年人正面临跨越“数字鸿沟”的难题。专家认为，既要帮助老年人融入数字社会，也要为“无G”老人提供服务和便利。

新华社发 **商海春**作

察言观社

分级分类响应诉求 精准高效服务民众

■李英锋

《中共北京市委北京市人民政府关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见》11月5日发布。《意见》提出，建立诉求分级分类快速响应机制，各层级市民热线服务中心和涉及水、电、气、热等重点民生领域的公共服务部门，提供7×24小时服务。根据诉求的轻重缓急程度和行业标准，原则上实行2小时、24小时、7天和15天四级处置模式。

2019年以来，北京市以12345为主渠道的群众诉求快速响应机制实现了多线合一，民政、卫生、环保等数十条投诉、举报、咨询电话已与12345完成整合，实现了“一条热线听诉求”“一张单子管到底”。如果说北京市搭建统一的诉求处置平台、整合诉求处置资源是打造了“接诉即办1.0版”，那么，建立诉求分级分类快速响应机制，明确限时办理的服务标准，进一步完善优化“接诉即办”的服务功能，就等于把“接诉即办”服务升级到了“2.0版”。

北京市的2000多万人通过一条热线反映诉求，热线的受理量可想而知。据统计，2019年1月1日至10月25日，北京12345热线共受理市民来电541万件，日均接入来电近2万件。市民反映的海量诉求又包含很多不同的种类，又分出轻重缓急的层次，其中有些诉求需要急办，有些诉求可以正常办理，有些诉求可以缓办，况且市民对于诉求办理的快慢也有不同的接受程度。相对民众的诉求，受理处置资源是有限的，如果受理处置部门对每一件诉求都“一视同仁”，不分轻重缓急，眉毛胡子一把抓，打起乱仗，就很可能将服务资源错配，让一些可以正常办理或缓办的诉求大量无序占用需要急办的服务资源，从而让服务紧急诉求的处置资源变得更加紧缺，拉低处置的效率和质量，进而影响到相关民生问题的及时解决，影响到相关权益或秩序的维护，影响到“接诉即办”的公信力。

有轻重缓急的诉求，就该有轻重缓急的响应。根据诉求的轻重缓急程度和行业标准，建立诉求分级分类快速响应机制，明确不同的处置时限标准，能够在甄别区分诉求类别的基础上优化处置资源配置，把有限的处置资源优先用于民众的紧急诉求、重要诉求，确保民众反映的急事能够得到及时过问、快速解决，确保相关民生问题不耽误、相关履职不“迟到”。在对一些诉求急办的同时，对于短时间内难以解决的诉求，分级分类机制也给予足够的重视——将未能即时办结、快速办结的诉求列入挂账管理，明确挂账事项范围、标准、程序，完善挂账销账和监督提醒机制，并建立挂账事项办理责任制，利用条块合力，及时协调推动，创造条件解决。这样，诉求分级分类响应机制对处置资源的分配就能做到科学合理有序，既能满足急办的要求，也能尽到正常办理、缓办的责任；既能提升处置服务的效率，也能给民众带来更高的处置满意度和更强的服务获得感。

微言微语

“渐进式延迟退休”将从设想变成现实

背景：

近日，新华社授权发布的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》指出，“实施渐进式延迟法定退休年龄”。“实施”两个字，标志着延迟退休将要从此前的研究层面变成现实。

@杨立雄：部分女性50岁就退休，年龄太早，当务之急是应该将男女退休年龄先统一起来。第一步，女性可以先统一到55岁，统一之后再往60岁一步一步延长；男性在女性统一到55岁之后，也开始起步延长，当女性的退休年龄延迟到60岁，男性应该延迟到了62、63岁，然后再一起统一延迟到65岁。在保持“小步慢走、渐进到位”的基础上，女性可以稍快一些，男性慢一些。

@余年社会论：实践中，应充分考虑到行业性质的差别，在此基础上考虑实行弹性的退休年龄区间。比如，脑力工作者和体力工作者由于工作性质不同，应视实际情况区分对待，可以根据不同行业及职业情况做一些更灵活的选择。

@民声：延迟退休或鼓励退休再就业，都只能缓解当下的燃眉之急，若要治标治本，还应多措并举，从改善养老机制、创造就业岗位、提高消费水平等多方面入手，有效应对老龄化社会带来的多重困境。

@付一夫：可以针对不同职业、不同年龄段人员，设立相应的延迟退休优惠及激励政策。不妨参考瑞典的做法，建立起长效的工资和养老金关联机制，既对有能力支付且可以长期支付养老金的群体给予激励，又可以利用该部分资金对收入较低人群进行保障；而对于那些低收入的老年人，应当建立养老“安全网”，养老金的投资运作由政府监管，确保起到整个社会保障的“托底”作用。