

河南省郑州市二七区： 固本拓新提升基层治理效能

■中国城市报记者 张永超

承载着鲜明奋进精神的二七区，因纪念1923年2月7日京汉铁路工人大罢工而得名，是河南省郑州市的商贸中心城区，见证着郑州的进阶跃变。同时，作为郑州中心老城区的二七区，因老旧楼院多、人口基数大、人员流动频率高，基层治理相对困难。近年来，该区以创新实施“三联一创、五微共治”行动为抓手，建机制、强队伍、夯基础，全力推动基层治理走深走实、见行见效，治理效能不断提升。

探索治理新路径

去年2月7日，二七广场南广场焕新亮相；3月31日，二七广场隧道建成通车；6月1日，比亚迪城市体验中心项目开工建设；8月6日，亚细亚卓悦城开业；11月10日，丹尼斯大卫城二七项目合作框架协议签署……一项项可感可见的变化，印证着二七区城市更新与治理创新相结合的显著效能。

“城市更新与治理创新，是同频共振、双向赋能的。城市更新必须通过城市治理工作系统性、整体性、协同性的作用发挥，全力助推城市高质量发展。在城市发展现代化、城市治理现代化的新征程上，要更加重视以城市更新、社区营造为重点的城市精细化治理。”河南省改革发展研究院副院长吴麒洋解释。

近年来，二七商圈区域城市有机更新工作被列为郑州市有机更新的龙头性、引领性工程，实施“脱胎换骨、内外兼修”的综合改造。《二七广场及周边地区城市设计》方案显示，通过“凝气、提质、添色”三大优化策略，扩建二七广场，规划无车区、丰富慢行区，增加特色空间，点亮城市精神，打造景观节点，提升区域形象和品质。

二七商圈区域城市有机更新成果离不开二七区党建引领的基层治理创新。“截至去年12月，二七商圈联合党委共覆盖基层党组织22个、党员408名，开展结盟立约、共建共享、助企纾困等行动，形成融合贯

通、抱团发展的良好态势，推动党的建设与商圈发展同频共振，为商圈发展积蓄‘红色力量’。”二七区委组织部相关负责人介绍。

同时，二七区瞄准郑州市委提出的“以智能体城市建设为总平台、总抓手，打造具有郑州特色的特大城市党建引领网格化治理模板”工作要求，按照“六有”标准进一步完善城运中心软硬件设施建设，深入推进12345政务热线、矛盾调解、智慧信访、综治维稳等平台与“二七城市运行中心系统平台”深度融合，实现“市域一体、上下贯通、直达网格”的一体化指挥调度体系建设。

搭建智慧治理平台

“苗圃街路西小游园外面占道经营，希望有关部门协调处理……”去年6月，二七城市运行管理平台接到“郑好拍”程序转过来的一个群众反映事项。之后，从相关网格员分析、派单到案件办结再到现场核实，一套流程下来，不到半天时

间。而在平台上，从案件接收到受理、处置、核实通过，每个环节都被详细记录，每个案件都有迹可循。

这是二七区运用智慧网格化管理进行基层社会治理的缩影。在二七区新型智慧城市运行中心大屏幕上，网格治理、智慧党建、智慧政务等各大板块内容一目了然。“围绕‘一屏观全域、一网管全局’工作目标，通过数字化平台实现融合、高效、共治、共享。”二七区新型智慧城市运行中心主任靳东霞介绍，结合区域实际，二七区搭建了“1+4+7”的平台架构。“1”即党建引领，“4”即观、管、联、处四大功能模块，“7”即网格治理、智慧党建、智慧城管、智慧政务、智慧社区、智慧商圈、智慧站区等特色应用场景。

近年来，二七区搭建治理“微平台”，建成一批小而精的社区级智慧平台，升级15分钟便民生活圈；开设文化“微课堂”，举办“微课堂”活动1300多次、“支部书记讲党课”670多次；举办网格“微议事”活动1200多次，吸引群众走出小家、融入大

家；提供暖心“微关怀”，各基层党组织与网格员累计走访入户7万余次，覆盖居民10.5万多户，解决问题1800多个……

完善社区服务体系

面对社区群众需求日益多样化、社区资源整合不足等新情况、新问题，二七区近年来结合实际，积极探索社会联动、多元共治的基层治理新方案，不断激发基层治理活力，拓宽社区治理服务路径。

二七区通过“微基金”激活社区治理，积极链接本地慈善资源，设立“社区治理发展（慈善）基金”，弥补社区服务群众专项经费的不足，切实解决社区困难群体的需求。运用“小杠杆”撬起基层联动，通过发挥杠杆作用，撬动社会资源投入社区治理，改变基层治理中政府唱“独角戏”的局面，形成以社区慈善基金为依托的多元联动社区治理服务体系。同时积极推行试点，拓宽社会资源嵌入社区治理有效渠道，实现从“输血”到“造血”的创新转变。

目前，二七区已注入资金11.13万元，使用率达到78.35%。“反诈宣传进社区”“惠民政务直通车”“万达公益合伙人”等一批覆盖广、受益多的社区服务项目先后在试点社区开展。

为不断完善志愿服务激励回馈机制，二七区以推进志愿服务积分兑换为主抓手，通过“一项运行机制聚合、一套激励办法明确、一场积分兑换强激励、一次评选表彰增认可、一心优化服务促提升”的“五个一”工作模式，激发广大志愿者主动参与社区服务、生态环保、文明引导、重大活动、防汛救灾等方面的积极性，以“小积分”激发“大动力”，进一步推动形成崇德向善、志愿奉献的社会风尚和价值追求。

浙江平湖农商行： 数智柜台让适老服务更有温度

日前，浙江农商银行系统辖内平湖农商银行创新推出适老型数智柜台，通过更醒目的提示、更灵活的操控带给老年客群全新的金融服务体验。据介绍，数智柜台是该行积极探索传统服务与智能化服务方式相结合的实践成果。通过将智能柜员机、低柜柜台、柜面辅助设备等进行有机统一、融合，不仅能实现自助业务“坐式”服务，还能提供“面对面”指导帮助，具有客户服务体验好、操作简便等优势，深受老年群体好评。图为平湖农商银行工作人员在数智柜台前帮助一对老年夫妻办理存款业务。

史家民摄



江苏苏州高新技术产业开发区： 构建全域网格化联动治理新体系

■亦山 孔令勤

近年来，江苏苏州高新技术产业开发区（以下简称苏州高新区）着眼打造“力量整合、职责明晰、上下贯通、条线联动、服务精准、运转高效”的全域网格化联动治理新体系，进行了社会治理体制机制创新的探索，取得了阶段性成效。

建强网格组织，构建“全域覆盖”治理体系。按照规模适

度、全域覆盖的原则，全区网格从上至下依次划分为一级高新区网格、二级镇（街道）网格、三级村（社区）网格、四级基础网格（综合网格和专属网格）、五级微网格，构建了“镇（街道）—村（社区）—基础网格—微网格（楼道、楼栋）—户”穿透式治理体系，推动网格建设与治理需求更加匹配契合。

配齐网格力量，打造“全域联动”治理团队。苏州高新

区围绕选好人赋好能，按照“专职+辅助”组团式配备加强网格力量。

完善网格功能，建强“全域集成”治理机制。苏州高新区着眼网格的治理末梢功能，强化信息采集、巡查走访、隐患发现、服务群众、应急处置等方面职责，使人民群众的获得感、幸福感、安全感不断提升。截至2023年12月底，全区网格员共采集信息超51万条、巡查走访

76.1万余人次、上报问题15.8万余个、核查问题1.1万余个。

赋能网格智治，放大“全域通达”治理效能。苏州高新区把数字化导入网格建设，重构治理场景、放大治理效能，加快打造了灵敏触达、多跨协同的智慧平台，为网格智治提供了信息化支撑，推动数字网和治理网“双网融合”。

面向未来，苏州高新区全域网格化联动治理工作将紧紧

围绕平安稳定、服务民生主责主业，持续加强党建引领网格治理，进一步夯实网格基础、优化协调联动、做强综合指挥、赋能网格实战，进一步健全完善网格队伍管理体系，进一步加强网格化宣传力度，全方位提升城乡居民对网格员开展巡查服务工作知晓率、对网格化服务管理工作满意率，切实增强广大群众的认同感和满意度。