

内部刊物
注意保存

决策参考

2024 年第 3 期

2024 年 1 月 26 日

关于提升姑苏区社会治理精细化水平的 思考与建议

对标学习张家港市专项实践锻炼小组
(包晓华、朱 颖、朱 婷、牛家驹)

社会治理现代化是中国式现代化的重要内容，社会治理精细化是社会治理现代化的题中之义。2023 年 7 月，习近平总书记在考察平江历史文化街区时给予了“生活在这里很有福气”“百步之内，必有芳草”的高度赞赏。姑苏区作为全国首个也是目前唯一一个国家历史文化名城保护区，更应该以绣花般的韧性、耐心、定力保护好古城肌理，呵护好城市的一草一木。调研组成员根据此次实践锻

炼的工作安排，围绕社会治理精细化这一主题深入开展调查研究，积极总结张家港市的先进做法经验，并针对如何进一步提升姑苏区社会治理精细化水平提出以下工作建议。

一、坚持同创共建，不断夯实社会治理精细化基础

党的二十大报告指出，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。社会治理共同体建设是中国社会治理创新的重大举措，其关键之举在于动员各方面的力量，汇聚起社会治理多元协同的合力。**一是深刻领悟习近平总书记考察江苏重要讲话精神，凝聚奋进力量。**张家港之所以能够成为“文明城市策源地”，打造“物质文明和精神文明相协调”的中国式现代化县域先行区，最根本的原因在于有习近平新时代中国特色社会主义思想的科学指引。姑苏区必须牢记嘱托、感恩奋进，从张家港“两个文明”“长江大保护”等工作中汲取宝贵经验，沿着总书记指引的路奋勇向前。坚持保护为先、民生为本、发展为要，着力做好“续”“多”“新”三篇文章，努力打造“福气之城”。**二是积极引入社会资本参与城市治理。**张家港有许多远近闻名的富裕村，以高桥村为例，沙洲优黄工业文化园的建成助推了高桥村的发展，足以看出社会资本对当地知名度和影响力提升作用之大。姑苏区在保护优先、保护第一的基础上，还应继续放大古城伙伴计划的效应，吸引更多的社会力量参与社会治理，综合调整古建老宅功能定位，从而促进和带动片区整体提升。**三是广泛推动文明创建与社会治理深度结合。**张家

港积极创设群众参与、监督、评议文明创建工作的载体，面向社会招募成立市民巡查团，还建设了“文明随手拍”“文明天气图”等公众交互平台，随时上传，限期整改，有效激发了群众参与文明创建的自觉和热情。姑苏区应进一步加强全区志愿服务活动的统筹，引导群众从“服务对象”向“志愿者”身份转化，通过文明创建行动充分调动群众自觉参与的积极性，引导群众参与基层社会治理，群策群力推动建设社会治理共同体。**四是建章立制落实社会治理保障。**运用法治思维和法治方式解决城市治理顽症难题，才能从根本上依靠法治提升治理效能和服务水平。建议加快完善社会治理各领域基础性制度，围绕社会治理中的机制性、障碍性、瓶颈性问题，聚焦重点领域、难点问题进行制度层面的破和立，推动制定科学有效的地方性条例法规，为社会治理提供更多强有力的法治保障。

二、强化科技赋能，不断丰富社会治理精细化手段

运用现代科技手段推进社会治理精细化，是城市未来的发展趋势。姑苏区应当抢抓发展机遇，适应智能社会发展的趋势和挑战。**一是促进数据平台资源互联互通。**以南丰镇社会治理现代化综合指挥中心为例，作为该镇的“大脑”，它将数据信息整合成为特色模块或应用场景，快速调配各职能部门资源，高效地化解一个个问题。建议通过上链、入云进行整合，构成一个感知、分析、预警、响应的完整体系，实现事项管理统一化、平台调度智能化、数据互联一体化、系统应用实战化、预警处置快速化。**二是将 AI**

技术广泛应用于城市管理。建议优化升级城市指挥监控系统，利用 AI 智能图像识别增强发现问题的能力，借鉴张家港推出的“门前三包”AI 感知微执法，综合利用市容 AI 感知系统的视频感知技术，监控主要道路路面及沿街单位和经营商铺“门前三包”落实情况，实现出店经营、暴露垃圾、乱堆物料、沿街晾晒、非法户外广告等场景的自动预警和快速处置，提升城市综合治理智慧化水平和柔性服务水平。

三是推进垃圾分类数字化监管。张家港已逐步在改变传统的“三定一督”模式，以金港街道为例，垃圾分类房均安装动态摄像头，在社区大屏上进行实时监管；凤凰镇上线人脸识别启动“24 小时”生活垃圾分类收集亭，切实解决了倒班制人群和误时投放人群的多样化需求。建议在有条件的社区试点以智能分析手段辅助日常管理，逐步迈入数字化监管阶段，实现垃圾分类精细化、长效化的管理目标。

四是促进网格化与数字化深度融合。张家港市整合数字化城管、网格化联动等建成了“社会治理现代化指挥中心”，市镇村网格联动平台有着清晰的运行逻辑，并将微信小程序、公众号等线上互动平台接入两级网格化管理平台。建议进一步发挥人工智能、大数据等在社区治理上的积极作用，注重用好网格化和数字化融合手段，进一步强化城运中心联动指挥平台智能化功能，为各类群体精准匹配资源提供精细化服务。

三、突出以人为本，不断提高社会治理精细化标准

城市的核心是人，人民群众对美好生活的向往就是城市治理的方向。高效精准推进城市治理现代化，是落实以人民为中心的

价值理念的必然要求。**一是深化推广古城大管家模式。**城市大管家是对城市现代化管理的新探索，目前姑苏区已启动古城区“物业城市”试点工程（一期），由于是部分区域试点，服务范围还有待扩大，服务水平还有待于进一步精细化。建议可参考张家港保税区、金港街道长乐物业，将路面、绿化带、回迁房、无物业小区一并打包纳入物业公司管理，逐步推动古城“大物业”一体化管理。**二是以温情惠民服务沁润人心。**建议借鉴张家港做优做强载体建设，实现量质并举的全域文明。例如：采用智能管理方式推出 24 小时文明实践驿站；城市管理服务站面向外卖骑手、市民游客免费开放，并为他们提供纳凉避暑、饮水充电等服务；公园江湾、车站码头、服务窗口设立“文明实践·益空间”，将文明实践与文化活动、美学体验融合升级，培育市民内生文化气质和文明素养。**三是打造城市绿化景观风貌。**建议充分利用“边角余料地块”和“巴掌地块”，学习张家港实施城市绿化“微更新”项目建设，贯通和拓展城市绿道，推进“绿色”向社区延伸，以精品思维做好城市家具设计。同时结合实际，引进适合不同季节观赏的色彩丰富的花草、树木，营造城景协调统一且层次分明具有姑苏特色的城市绿化风貌格局。**四是完善道路交通标志标线。**交通标识作为面向市民游客的展示窗口，建议在交通标识中融入姑苏地标性建筑如虎丘塔、北寺塔、盘门等本土文化元素。全面排查城区交通标志、标线，对部分受损的道路标志标线进行重新施划，在有条件的地方试行非机动车双向通行标线。针对夜间出行，在人行道左右两侧路面

加装闪烁警示灯，点亮道路指示牌，避免因光线问题导致的驾驶判断失误。

附件： 张家港文明城市创建的成效与经验

附件

张家港文明城市创建的成效与经验

一、张家港文明城市创建取得的主要成效

张家港市区域面积 999 平方公里，常住人口 145 万人。从上世纪 80 年代开始，张家港市就在全市开展“全民文明礼貌月”“五好家庭”“文明新风户”等品牌活动，1994 年，张家港市率先提出创建全国文明城市的理念，以解决和缩小城乡文明落差为重点，形成了“以经济建设为中心、以卫生为基础、以文化为内涵、以育人为根本、以服务人民为宗旨”的工作思路，实现创建文明城市城乡全域覆盖，成为全国标兵，先后承办全国县级文明城市创建工作现场会、全国精神文明建设经验交流会、全国青年志愿者行动与群众性精神文明创建活动座谈会等重要会议。2005 年，张家港市以总分第一的成绩被首批授予“全国文明城市”称号，成为全国唯一获此殊荣的县级市，并连续六届蝉联全国文明城市，张家港市始终坚持物质文明建设和精神文明建设“两手抓、两手硬、两促进”实现由苏南“边角料”到全国“明星城”的华丽蝶变，是中国式现代化的时代缩影和生动例证。近年来，张家港市更加注重发挥新时代文明实践中心强引擎的作用，用文明实践推动文明创建，涵育文明精神，全市共建成 1 个文明实践中心、10 个行业文明实践分中心、11 个区镇（街道）实践所、274 个村（社区）实践站，打造文明实践智慧云平台，成立志愿服务队 1340 支，注册志愿者

30.05 万名，推动文明实践全域覆盖、全线展开、全面深化、带动形成人人参与、共建共享的生动格局。

二、张家港推进社会治理精细化的相关经验做法

（一）聚焦品质提升，做精城市管理

城市管理的最终目的是为了市民生活得更舒适，张家港市始终坚持“人民城管为人民”的理念，深化“党建+综合执法+志愿服务”的工作模式，奋力打通服务群众“最后一米”。**一是持续做优日常管理。**不断提升环卫保洁质量，打造“席地而坐”城市客厅，扎实推进市容市貌攻坚整治，全面提升重点区域环境秩序。建设公共停车泊位、新增（修复）非机动车泊位，推进交通隔离桩整治、户外广告整治，筑牢城市安全“防护线”。张家港市南丰镇打造全省首个“一站式”综合行政执法办案管理中心，实现“案情、案件、场所、人员、物品、卷宗”等执法要素全面管控、执法环节有效衔接，促进严格规范公正文明执法。**二是科技赋能城市管理。**探索城管大指挥体系建设，构建“大数据应用池”，提高数据汇聚分析研判应用能力。创新拓展“探头站岗、实时监管”的智慧城管应用场景，通过“人工+智能”“技巡+人巡”，建立“三位一体”巡查方式，实现城市管理“全天候、全方位”实时管控。以张家港凤凰镇为例，通过上线人脸识别启动的“24 小时”生活垃圾分类收集亭，切实解决了倒班制人群和误时投放人群的多样化需求。**三是温情服务优化管理。**依托城市管理服务站，提供便民生活设施、简易程序办理、政策法规咨询等服务，全市 14 座城市管理服务站点面向外卖骑

手开放，并为他们免费提供纳凉避暑、充电、加热食品等贴心服务。完善“城商协作”模式，创新推出沿街商户“三色评价”机制，实行“红黄绿”分级管理，针对占道经营、商业促销、流动摊贩等市容问题，情法兼顾促进民生和谐，积极落实首违不罚和轻罚免罚，实行“教育为主、处罚为辅”的柔性执法措施，引导广大经营户增强城市意识、环保意识和文明意识。

（二）坚持科学规划，完善网格治理

城市工作必须树立系统思维，统筹规划、建设、管理三大环节。张家港市在城市更新和改造的过程中，更加注重“人”的需求，在法律规范内，尽可能实现城市设施的便民利民，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。一是**市民出行规范有序**。所有主次干道的机动车道与非机动车道用绿化带隔离，道路两侧均设有非机动车道、行人步道，路面施划非机动车双向通行标线，有效解决了非机动车逆行问题。交通路口使用斑马线或小微绿地设置过街等待区，将右转车辆、非机动车、行人区域划分，有效减少了右转车辆与非机动车、行人的交互。在人行道左右两侧路面加装闪烁警示灯，道路指示牌也全部点亮，有效避免了夜晚出行因光线问题导致的驾驶判断失误。二是**协同联动机制完善**。张家港建成了市镇村三级联动平台，城乡统筹的“一网联动运行”管理体系，实现公共安全、应急管理、城市运行的预测预判和综合协调。城市街头设置警保合作的警务站，遇到突发情况时民警、保险公司能第一时间到场处置，迅速恢复交通秩序。还建立了警企协同机制助力交通安全，

联合美团公司实施“灯台计划”^[1]，有效降低了外卖骑手交通违章率。

三是网格管理高效务实。2021 年建成“社会治理现代化指挥中心”，各镇成立实体化的“集成指挥中心”，村居统一成立“联动工作站”，形成横向联动部门、纵向贯通镇村的协同管理、高效处置工作体系。通过夯实专职网格管理责任，落实单元网格一格一员、服务公示等制度，市民可通过便民服务卡、网格微信群快速联系网格员寻求帮助，也可通过“联动张家港”微信公众号反映各类城市治理中的问题。

（三）突出为民导向，办好惠民实事

人民对美好生活的向往就是奋斗目标。张家港市始终坚持以人民为中心的发展思想，将为民惠民作为文明城市创建的出发点和落脚点，切实让广大人民群众获得感更多、幸福感更足、安全感更强。

一是扎实推进民生工程。张家港因地制宜、应民所需推动“口袋公园”建设，对街头转角、老旧小区周边、城区内“边角地”等小微空间进行“微改造”“精提升”，构建起“观有佳境、游有佳园、健有佳所”的 10 分钟美好生活服务圈。目前，已建成“白鹿小游园”“前溪儿童友好公园”“橙趣无限”“康养乐园”等 35 个特色鲜明、功能完善、便捷惠民的“口袋公园”，群众的获得感幸福感持续增强。

二是关心关爱特殊群体。张家港大力推进无障碍环境建设，建成中国盲文图书馆张家港市支馆、120“无障碍呼救平台”“无障碍公交线路”，累计为 4200 余户残疾人家庭实施无障碍改造，为 244 户残疾人家庭实施“幸福亮居”改造工程，推出覆盖各镇、街道及大型商业

^[1] 通过交警路面处罚违规外卖骑手，并将相关违法数据推送至美团公司，由美团公司对违规骑手进行教育、培训、处罚

体、便民服务中心等 32 个公共场所的“无障碍地图”，在各场所建立 277 个共享辅具站点，为残疾人、老年人、突发外伤者等，提供短期免费辅具（轮椅）借用服务。让特殊群体也能充分、便捷地参与和融入社会生活，共享文明城市创建成果。三是积极回应群众诉求。张家港始终围绕民意民声抓创建，通过“今日张家港”App“政务云”板块中的“市民诉求中心”平台，全面、精准、高效响应群众各类诉求，实现了以诉求解决促治理提升。开展“啄木鸟行动”问需于民，及时解决群众发现的问题，近 3 年依托“市民诉求中心”平台、12345 服务热线，广泛征集群众意见建议，累计征集市民意见 5 万余件，办结率 99.5%。

（四）践行核心价值，营造浓厚氛围

激发群众的文明自觉是城市文明的关键。张家港把社会主义核心价值观融入社会发展各方面，坚持不断创新思路、创设载体，大力开展文明培育、文明实践、文明创建，形成了全民参与、整体联动的创建格局。一是榜样引领向上向善。张家港市连续 20 年开展寻访身边好人“张闻明”活动，积极选树、宣传、关爱道德模范和身边好人等先进典型，在春风化雨、潜移默化的过程中，崇德向善、见贤思齐的社会氛围日益浓厚，好人好事蔚然成风。无论是带领父老乡亲致富、实现乡村振兴的领路人永联村党委书记吴惠芳、长江村党委书记郁霞秋，还是用心用情关爱空巢老人、寒门学子的普通人中的英雄“卖菜哥”王志勇，他们都在用榜样的力量影响着越来越多的市民努力争做一粒文明的种子。二是志愿

服务走深走实。建设“张闻明”志愿服务展示交流中心、创新开展“人人都是张闻明”市民文明实践修身行动，在全国县级市中率先出台志愿者礼遇办法，广泛开展志愿服务关爱行动，从志愿者荣誉评定、礼遇回馈及保障措施等方面完善礼遇激励机制，通过困难资助、免费保险、优惠公共服务、发放重大活动纪念证书、寄送表扬信、成立志愿者礼遇商户联盟提供社会化礼遇等措施，增强志愿者自豪感和荣誉感。**三是文明新风共建共创。**以文明楼道、美丽庭院建设为抓手，广泛发动群众积极参与精神文明建设，让群众的“家门口”成为文明的“风向标”，目前，张家港已建成“文明楼道”30000余个，示范楼道1000余个；50%以上的农村庭院建成“美丽庭院”，张家港市还在公园江湾、车站码头、服务窗口等地方设立了50个“文明实践·益空间”。积极创设群众参与、监督、评议文明创建工作的载体，面向社会招募成立市民巡查团，建设“文明随手拍”“文明天气图”等公众交互平台，截至目前，平台已上传问题整改率达99.67%，有效激发了群众参与文明创建的自觉和热情。

本期责编：金琪、潘国华

本刊发至：区四套班子领导，

各街道、各部门、各单位主要负责人。
