



# 打通服务堵点 让百姓更有获得感 提升精细管理 给城市多些烟火气

昨天,政协无锡市十四届四次会议举行大组专题讨论,聚焦现代产业、社会治理、民生保障和生态环境等多个方面。委员们纷纷发言,一段段如何让基层服务更丰富,城市管理更智慧,同时又是一座充满人情味和烟火气城市的言论精彩纷呈。

## 做好城市基层服务,让百姓更有获得感

基层是社会矛盾和社会问题的多发地,社会治理的重点和难点在基层,但与之相匹配的管理权限和资源配置并未到位,基层人员每天应对“自上而下”的各类行政事务已属满负荷,政协委员周颖颖表示,他们通过最简单最直接的方式完成各项任务,也是无奈之举。政协委员皮何总认为,公共服务属地化不是直接将权责推向社区,而应秉持“条块结合、属地为主”的原则,职能部门接管优先,基层处置跟进。他建议明确责任主体牵头负责的做法,强化落实职能部门的公共服务职责。同时扩大第三方公共服务,政府建立基本公共服务清单,部分领域向社会开放并购买服务。

各级部门要协调多种资源,解决基层服务无法满足老百姓需求的问题。比如基层服务中的老年大学教育资源短缺问题,政协委员丁晓华表示,可依托已经建成的多级教育网络体系,将老年教育资源下沉到社区,推进老年教育资源均衡发展,办好“家门口的老年学校”;整合文化宫、少年宫、青少年活动中心、党群活动中心等场馆资源,通过打“时间差”的办法举办老年教育,让现有场馆“活起来”,发挥现有场馆资源的最大效用;同时,建设无锡老年教育移动学习载体,打造“指尖上的老年教育”。

关于老年服务人才的短缺问题,政协委员任克奇建议,可在大专

院校建立志愿者制度,即每个学生都要参与一定时间的社会服务,计入学分,作为完成学业的条件,这样年轻人有机会接触社会、服务社会、锻炼自己,也能解决养老服务的人员缺乏问题。针对空巢老人或半空巢老人,可以和年轻人在互相自愿的情况下,组合成陪伴家庭,这样既可解决老人的陪伴问题又可解决年轻人的住房问题,也能缓解养老服务人员的不足问题。



老年大学。(虞彩霞 摄)

## 以数字化打通融合服务堵点,让城市管理充满智慧

无锡积极探索大数据在社会治理领域的应用,在网格化管理、公安“不见面”审批、精准救助、税收征收管理工作等近20个领域跨部门应用初见成效。市级机动车停车管理系统平台开发已基本完成,70多个停车场、2.2万个停车泊位数据接入进行试用测试;车联网城市级示范应用项目用户数将近9.6万;电子营业执照开始推广;探索基于大数据的旅游新业态,江阴推出的旅游信息与服务平台实现了旅游和交通、公安、商务等数据的共享,推动了旅游业与城市管理、公共服务实现深度融合。

政协委员皮何总表示,随着数字政府建设的提速,为了打造共建共享的社会治理新格局,提高社会治理现代化水平,我市数字政府亟需提档升级。应以数字化打通融合服务的堵点,从完成公共服务目标和解决公共服务中的问题出发,从服务人群的实际需求出发,通过公共服务流程再造、管理模式改革创新,在提供各类公共服务的过程中汇聚数据,实现融合共享、实施融合计算,让数据多跑路、群众少跑腿,切实提升无锡基本公共服务和社会治理现代化水平。

同时挖掘民生服务的焦点,促进社会治理便民化。要摒除以往各自为政、各类公共服务平台封闭的模式,探索大数据与公共服务领域的深度融合机制,选择医疗、交通、教育等领域试点。就看病难问题,可借助我市良好的信用体系建设,通过卫健、社保数据的融合共享,试点“先看病后付款”等改革,改变市民

就医跑断腿的缴费模式,让服务流程再造,做民生大数据,增强服务人群的体验感、获得感、幸福感。就城市交通拥堵问题,打通“红绿灯”与交通摄像头的交互壁垒,通过对交通流量数据的动态实时分析,实现交通实时状态判定和事件智能报警,通过人工智能反哺信号灯控制系统,缓解市民关注的堵车问题。就群众办事难问题,推行“一网”通办,就近能办、同城通办、异地可办,避免重复提交办事材料,构建方便快捷、公平普惠的政务服务信息体系。

实现社会治理现代化,人工智能和区块链等是新手段。建议在我市数字化政府建设过程中引入区块链技术,可以通过海量数据分析和人工智能判断及时发现公共服务与城市管理中的问题和薄弱环节,预测预防隐藏的矛盾隐患,促进社会治理及服务过程透明化,从而提高政府社会治理数据安全性。



智慧养老综合数据服务平台。(潘凡 摄)

## 城市精细化管理多点“烟火气”和“人文气”

“城市管理要像绣花一样精细”,将精细化管理思想引入城市管理领域,在提高城市管理效率的同时,还应多点“烟火气”和“人文气”。

走在上海,除了高楼大厦的震撼之外,还能感受到平民的烟火气。市中心的街道上虽林立着十几万平方米的楼盘,却仍能看到传统的小店铺把水果、蔬菜有序地放在筐里堆在店门口,既方便了周围的住户,也给了小商小贩生存的空间。台湾中部、南部城市其实并不发达,消费层次也不高,但他们红火的夜市给游客留下了深刻的印象。同样的情景在东京、纽约都有,这些小商小贩不但不影响国际化大都市的形象,反而给城市增添了人性化气息。

政协委员唐冠玉认为,无锡最热闹、聚人气的倒是城乡接合部,住户密集,消费品种多样,一到夜晚大排档占了大半条街。但是城乡接合部一向是治理难点,最大的负面感受就是“脏乱

差”。“我们也可以效仿建设这样既规范又有人情味的市场,把‘脏乱差’的夜排档归集到统一区域,既便于管理、又聚集人气和商气。类似的还包括流动摊贩,甚至传统的擦鞋匠等等,也可以给他们保留一些存在的可能。”

每座城市都有“客厅”和“脐带”,在城市建设中要充分彰显城市的文化风貌。所谓“脐带”就是城市的主河道,就如黄浦江和珠江之于上海和广州,无锡的“城市脐带”无疑是古运河。很多城市有地铁、有高架,但是大部分城市没有运河这样得天独厚的优势。如何发掘无锡的城市特点和优势进行合理的城市规划,也是政协委员们深思的问题。

无锡的古运河段穿城而过,沿河工商市肆繁盛,历史遗存尤其是工商文化遗址星罗棋布。目前无锡的古运河和两则历史文化风貌区已得到恢复和建设,但还可以在已取得成果的基础上再优化和提升。政协委员浦巍提出,可以在

此基础上做些非物质文化遗产的活化演示,如烧砖、锡剧、吴歌、小热昏等,为无锡增添丰富精彩的历史文化的艺术体验,培养公众对表演艺术、社区历史和地域文化的认识和欣赏力,将其打造成充满启发性和令人轻松愉悦的场所。

沿运河带还留下了大量厂房、仓库、民居、名人居所和行会建筑,近年来虽进行了保护修缮,但还有所遗漏。浦巍建议保护历史遗存应兼顾群众利益,“可以结合小游园的规划和建设,让群众有物可看、有空间可用,随处可以怡情养性、锻炼身体。有关部门也要加强管理、做好配套等细节方面,真正体现城市的人文关怀。”(晚报记者 黄孝萍、潘凡)

南长街夜市。(张立新 摄)

