

锦观智库

JINGUAN THINK TANK

第44期



2月21日,在成都市十八届人大一次会议上,2023年成都市政府工作报告提出,要以高效能治理保障高质量发展、促进高水平安全,健全城市现代治理体系。

作为一座人口超2100万的超大城市,成都近年来通过探索微网实格治理体系,把网格触角真正延伸到每一户居民,推动实现管理单元最小化、服务效能最大化,极大提升了城市的精细化治理效能。本期《锦观智库》聚焦微网实格,专访成都高质量发展研究院(中心)高级研究员孙阳,就如何持续推进微网实格,不断完善社会治理体系提升社会治理能力,夯实基础支撑大城善治,全面提升城市治理水平建言献策。

“微网实格”如何赋能“大城善治”

基层治理的精细化水平是检验超大城市治理能力的“显微镜”
微网实格实现了“人在网中走、事在格中办”,让社区服务向“神经末梢”延伸

微网实格如何提升精细化治理效能?

锦观智库

党的二十大报告提出,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台。

作为社会治理的基本单元,社区的重要性不言而喻。成都探索微网实格的治理新机制,在很多领域都取得了很好的成效。您认为,成都的探索,对基层治理的创新与发展有何价值?

孙阳:基层治理的精细化水平是检验超大城市治理能力的“显微镜”。成都因地制宜划分微网格12.6万个,单个

锦观智库

社区是服务群众的最前沿,微网实格实现了“人在网中走、事在格中办”。在具体实践中,哪些微网实格的探索比较有特色,值得借鉴推广?

孙阳:数据显示,2022年,成都全市的微网格累计采集涉及民生、安全等领域基础信息约900万余;发现、上报各类

三级微网实格治理架构让基层服务的组织体系更加科学精细,资源整合更加充分有效
微网实格提质增效,要强党建、重培训,谨防工作行政化

如何提升微网实格的工作质效?

锦观智库

比起过去的网格化管理,微网实格有哪些新优势,之后又应该如何去提升完善?

孙阳:我们知道,在超大城市发展过程中,城镇化水平的快速提高带来了人口的加速聚集,原有网格化管理体系中的单个网格由于服务的居民和各类市场主体过多,面临的问题越来越复杂多样,特别是在面对诸如管网改造、拆迁拆违等需要多部门协作的工作时,工作的及时性和有效性很难得到有效保证。

微网格平均联系服务群众62户,社区精细化服务水平得以迅速提升。

首先,微网实格延展了基层治理的深度。成都以3小时内完成入户组织动员为标准,以30—100户居民或商家为单元划分微网格,建立健全“社区总网格—一般网格—微网格”和自主划分“专属网格”的组织架构,促进网格化管理向小区楼栋单元等“神经末梢”延伸。

其次,微网实格拓宽了各类社会主体参与基层治理的广度。通过微网实格,各级党委、政府与各类企事业单位、“两新”企业、社会组织、行业协会的联动也更加顺畅。

再次,微网实格提升了社会基础保

问题隐患60余万件,办结率超过98%,全市群众诉求反映同比减少超30%。从整体上来说,显著增强了社区的韧性和活力。在我们的实际调研中发现,不少社区都有一些因地制宜的创新。

比如,锦江区牛市口街道,就主要依托社区党群服务中心、小区院落网格党群服务站、爱心驿站等“微阵地”,整合社区党群服务资源,充分挖掘辖区“金角银边”闲置空间,为社区居民提供多达52项的服

障的温度。通过网格化服务,志愿者、党员先锋队、爱心商家在社区定期提供多元化、固定化、常态化便民服务,让老人、小孩以及上班族都拥有了更便捷地享受社区服务和公共服务的机会,特别是空巢老人、留守儿童、残障人士等重点群体得到了更加精准和有力的帮扶,也让我们共同生活的城市更有温度。

第四,微网实格加快了基层化解矛盾的速度。通过“网格吹哨、街镇处置、部门报到”,社区居民的需求能够更快更直接地反映到相关部门,不仅大幅提升了居民诉求的解决效率,实现了“小事不出网格,大事不出社区”,让矛盾在基层就得到解决。

务,初步构建起了社区居民“10分钟便民服务区”。武侯区通过对微网格员(长)的培训提升网格工作的精细度。通过在社区开设“微网格员(长)培训班”,将微网格员(长)的经验、方法和技巧进行总结,以便能够及时发现隐患,提前介入从而化解矛盾。邛崃西江村通过壮大村集体经济,反哺网格治理。村集体拿出经济合作社收益的30%,用来反哺微网实格工作,为微网实格的持续运行提供保障。

织、志愿组织、社会企业的黏性更强。

我认为,要让微网实格进一步提升成效,首先必须加强微网格员(长)党组织建设,让微网格党组织与小区党组织、社区党组织联建,可以更好发挥党组织联合作用,提高基层的服务和管理水平。有助于理顺微网格员(长)报告问题、解决问题的通道,确保微网格员(长)反馈的事项有回音、有落实;第二,要加强微网格员(长)的培训,微网格员(长)大都来自群众,亟须通过普及性、专业性培训提升他们的水平,以便更好支撑网格工作;第三,切忌不能用行政化的方式让微网格的服务工作变成“负担”,爱惜好和维护好微网格员(长)的工作热情。

用数据赋能基层治理,减少基层数据重复填报,按需使用
适应年轻人的生活方式与需求,成为他们实现自我价值的平台

如何增强微网实格与新市民的“黏性”?

锦观智库

在微网实格工作中,有一个“蓉e报”小程序,帮助微网格员(长)及时反映问题,打通市、区、街道、社区、网格、微网格六个层级。接下来,如何才能让技术继续促进基层治理的精细化,让治理更高效,服务更周到?

孙阳:技术手段是实现基层治理现代化的有效推动力。物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术,可以将基层治理场景下的人、事、地、物、情、组织等多种数据资源统筹利用。如何加强技术与基层治理的融合,是未来提升的关键。

首先,要以明确的顶层设计和工作机制引领网格智慧化建设。网格智慧化是智慧城市的延展和在网格层面的落地,是“智慧蓉城”建设战略落地落实的基层基础。一方面,对于跨部门、跨层级、跨领域的问题,应当由智慧蓉城建设领导小组进行统筹;另一方面,各级各部门要加强配合和协作,

锦观智库

除了技术之外,我们也发现一个有趣的现象。微网实格要发挥作用,社区良好的人际关系不可或缺。但是,现在的一些社区,新市民和年轻人较多,社会流动性较大,微网实格有哪些针对性地举措去适应这种新的环境 and 变化?

孙阳:的确,在像成都这样的超大城市中,城市新区是新增人口主要的承载区域。这些年轻人面临着生存与发展的压力,应对着生活和工作的平衡,他们既需要衣食住行、养老托育的可靠保障,又渴望高品质高水平的生活格调,还需要不断学习新的知识和技能。这些需求都对微网实格工作提出了更高要求。因此,微网

促进资金、资源、力量向智慧建设集成和延伸。

其次,要以数据融通赋能基层治理为目标构建数字底座。一是通过共享机制打破部门藩篱。完善市、区(市)县、街道、社区、网格五级数据资源聚合与共享机制,推动全市公共数据资源整合融通,按需共享;二是建立全市统一地址库,加强数据治理,建立起结构完整、动态更新的社区基础数据库,减少基层数据重复填报;三是根据基层基础及具体需求加快存算设施及智慧服务终端在内的硬件设施部署,并将已有及新部署感知源数据接入基层主题数据库,为智慧应用提供更多实时数据支撑;四是要探索线上线下融合以及多服务主体运营。一方面,通过线上线下融合发展,以技术为推手,实现治理圈、生活圈、服务圈三圈融合。通过线上线下的反馈闭环,为基层优化服务提供准确依据。另一方面,要通过市场化的手段,引入咨询设计服务商、投融资服务商、平台服务供应商、应用服务提供商共同参与,为社区居民提供多样化的服务。

实格不仅要服务现有居民、留住现有人才,更要及时掌握新区人口结构变化情况,找出服务供给与人口结构变化之间的关系,将当下的管理服务转变为推动发展的动力,营造出一种发展的氛围和向上的态势。

具体来说,微网实格要不断适应年轻人的生活方式与需求,通过技术手段,让他们可以从微网格中找到属于自己或者有利于自己发展的社群。当下的年轻人在追求经济价值的同时,也在关注着自我价值的实现。微网实格要善于发现那些对公共事务比较热心的年轻人,充分调动他们参与网格发展治理的积极性,这不仅能够增强微网实格的黏性,也能够为社区和街道营造互帮互助、共建共享的治理格局。

成都日报锦观新闻记者 张舟

建设示范区 奋进新征程

向人民汇报 奋力谱写中国式现代化成都篇章

党的二十大报告提到,推进健康中国建设,把保障人民健康放在优先发展的战略位置,促进优质医疗资源扩容和区域均衡布局,坚持预防为主,加强重大慢性病健康管理,提高基层防病治病和健康管理能力,加强重大疫情防控救治体系和应急能力建设,有效遏制重大传染性疾病传播。

去年,在郫都区委、区政府、区卫健局的领导和支持下,郫都区第二人民医院坚持以人民健康为中心,以常态化疫情防控为重点,多措并举,不断提升业务水平,推动医院高质量发展,为群众健康保驾护航,为建设“健康郫都”贡献力量。

经过三年抗疫之后,医疗行业将会发生哪些改变?人民群众会获得哪些新的医疗服务?医院为此正在做些什么?带着这些问题,记者近日专访了郫都区第二人民医院党委书记范忠林。

用心用情 打造群众身边“有温度的医院”

关键词: **群众满意度**

注重细节 以人为本 以优质服务提升群众满意度

记者:群众满意度是衡量医院服务水平的重要标准,也是医院核心竞争力的表现之一。请问近年来,医院在提升群众满意度方面开展了哪些工作?成效如何?未来还有什么计划?

范忠林:近年来,为了更好地服务患者,我们不断优化就医环境,尽可能为患者提供便利,让他们在就医过程中能感到温馨、舒适、方便。举例来说,根据

记者:群众满意度是衡量医院服务水平的重要标准,也是医院核心竞争力的表现之一。请问近年来,医院在提升群众满意度方面开展了哪些工作?成效如何?未来还有什么计划?

范忠林:近年来,为了更好地服务患者,我们不断优化就医环境,尽可能为患者提供便利,让他们在就医过程中能感到温馨、舒适、方便。举例来说,根据

就诊人群特点,我们加快推进适老化就医环境改造,建立和配备了符合国家无障碍设计规范的设施,在墙面、地面等处张贴醒目的引导标识共计100余处,在门诊各诊室、检查科室设置了视频、语音叫号系统。

我们为群

提升和改进。

比如针对西药房还存在人工排队取药的情况,我们协调相关部门对药房叫号系统进行了改进,目前患者取药排队的时间明显减少。再比如有患者反映眼科上午号源比较少,很多病人来院当天看不到病,专家号一号难求,我们也马上进行了调查和改进,增加眼科号源,满足了眼科患者的就医需求。

为了方便患者,我们还将

及时回应患者需求 用心用力推进整改落细落实

记者:医院的各项服务都是以患者为中心的,针对患者的需求和

范忠林:医院领导班子牵头,围绕群众看病就医、疫情防控等方面的意见进行梳理,个别问题予以通报,限期整改,并进行跟踪复查,用心用力推进

整改落细落实,让群众得实惠。

同时,我们加强了医务人员职业道

线代办挂号、缴费、检查预约、报告查询等事项,同时为慢性病老年患者预留足量的现场号源,开放中西医便民门诊服务,群众就医开药更便捷。家庭医生免费为辖区152名失能老人每年提供2次上门健康指导服务。

与此同时,我们一直在推进出院病人回访工作,将医疗服务延伸

预设门诊服务中心,把分散的预检分诊、门诊挂号、预约检查、咨询、门诊楼层导诊、便民设施的管理、门诊科间协调等汇集为一体,为患者提供方便、优质、快速的一站式服务。针对在下班时间来院就诊的人群,我们将延长门诊服务时间,以内、外、妇、儿为单位,设立午间门诊、夜间门诊。



新建第二住院楼和医技综合楼(效果图)

关键词: **服务能力**

加快推进扩建项目 第二住院楼医技综合楼年底建成

记者:据了解,在郫都区委、区政府、区卫健局党委的关心及全院上下的共同努力下,医院二期扩建项目正在如火如荼地建设中。请问该项目建设情况如何?会给医院服务能力带来怎样的提升?

范忠林:郫都区第二人民医院在2008年5月12日汶川大地震中遭到严重损毁。当时的郫县政府投资异地新建,一期投入

发挥重点专科带头作用 打造医院“金字招牌”

记者:重点专科是医院的“金字招牌”,是医院综合实力的体现。把重点专科建设好,不但可以提高医院的服务能力,也有利于带动区域整体医疗水平的提升。请问医院近年来在推进重点专科建设上采取了哪些措施?

范忠林:近年来,医院努力推进重点专科建设并带动新业务、新技术顺利实施,使医院的

资金1.2亿余元,占地面积5.8万余平方米,业务用房面积1.8万余平方米,编制床位300张。

历经10多年发展,医院现有规模已不能满足辖区群众的需要,高峰期收治病人达500余人,床位十分紧张。郫都区委、区政府、区卫健局党委为民办

整体水平得到了全面提升。一是我们重点打造了慢病管理中心、眼科、骨科、泌尿外科等特色专科,其中眼科的视光中心被评为郫都区“残疾人康复救助定点服务机构(视力)”;二是按照国家标准建设胸痛中心;三是激励医务人员开展新技术新项目,近年来医院共开展新技术新项目50余项;四是科研项目有了新的突破,其中

加强人才队伍建设 提升医院核心竞争力

记者:人才队伍是医院可持续发展的基础和源泉,请问医院近年在加强人才队伍建设上开展了哪些工作?

范忠林:去年,我们结合医院实际草拟了《人才培养计划》、制定了《人才引进及招聘激励办法(试行)》吸引人才为院所

结构不断优化。医院还通过“走出去,请进来”的方式,每年我院都会派出多名专业技术人员前往省市三甲医院进行长期或短期培训;去年邀请省、市专家参与疑难手术会诊15例,组织5人参加成都市红十字会急救技能大赛并取得优异成绩,全院职工全覆盖参与心肺复苏培训,

楼、医技综合楼、医疗设备等,建筑面积28663.32平方米,新增床位约300张,医疗设备引进128排CT、DSA、纤支镜等,项目于2022年12月底开工,预计2023年底基本建成并投入使用。医院二期项目投用后,一是可以缓解病房紧张的问题,提高群众就医体验;二是医科院科能够进一步细化分科,提升专科专业化能力;三是医疗设备提档升级,提升医院诊断和治疗水平。

《应用瑞舒伐他汀治疗血管内皮损伤高血压患者压力容积指数和血管内皮损伤分子变化趋势研究》《成都市郫都区50岁以上人群青光

进一步提升了业务能力和应急水平。

今后,我们将以提高医疗质量、提升技术服务水平为目的,以推动医院高质量发展、满足群众就医需求为目标,打造让党和政府满意、人民放心、员工安心的医院,为建设“科创高地、锦绣郫都”而做出更大努力!

陈乐 成都日报锦观新闻记者 **彭毅**