

# 上海市静安区人民政府文件

静府议〔2023〕19号

---

## 上海市静安区人民政府 《关于检查本区贯彻实施社会治理相关法规 情况的审议意见》落实情况的报告

区人大常委会:

2023年9月20日,区第二届人大常委会第十五次会议听取和审议了区人大常委会社会治理法治化综合执法检查组所作的《关于检查本区贯彻实施社会治理相关法规情况的报告》。在充分肯定我区社会治理工作取得积极成效的同时,区人大常委会聚焦重点问题,就进一步加强本区基层治理体系和治理能力现代化建设,提出了三方面意见和建议。对此,区政府高度重视,要求区地区办会同相关部门认真开展专题研究和办理推进。现将审议

意见的研究处理情况报告如下：

### **一、加强统筹推进，进一步形成社会治理法治化建设的合力**

一是树立一体化推进的系统观念。此次区人大综合执法检查所涉及到的法律法规是上海推进基层社会治理体系和治理能力现代化建设的重要法治保障。一直以来，静安区政府深入学习贯彻习近平总书记关于社会治理一系列重要论述，全面落实习近平总书记关于上海“在推进中国式现代化中充分发挥龙头带动和示范引领作用”的重要指示，奋力打造中国式现代化的城区样本，从整体上全面贯彻落实基层社会治理法律规范。区职能部门、各街镇在法律执行过程中，强化整体思维和系统观念，一体化推进法律法规在基层落实落地。

静安区积极贯彻习近平总书记关于“全面践行人民城市理念”的重要指示，努力建设人人向往的美好城区。坚持和发扬习近平总书记亲自为静安总结概括的“四个特别”精神，抓住数字赋能这个关键，坚持立足实战时效，不断提升“两张网”运行效能。把全过程人民民主融入城市治理现代化，形成共建共治共享的局面。

静安区政府深入贯彻落实市人大《关于进一步促进和保障城市运行“一网统管”建设的决定》，围绕市“以治理数字化推动治理现代化”总体要求和城市运行“一网统管”工作部署，聚焦“夯实基层基础”和“高效处置一件事”，紧盯城市治理的痼疾问题和市民群众“急难愁盼”问题，持续提升“一网统管”管理效能，提高治理数字化的体验感。加强城区现代化治理体系建设，

优化城区运行平台系统。按照“三级平台、五级应用”架构，持续推进区、街镇城运平台优化。**区级平台**，强化“平战结合、平急融合”功能，持续推动区城运平台成为区各部门共享的一体化协同指挥平台；**街镇平台**，强化对城运基本治理单元的实战应用支撑，强化对基层各类资源的归集整合，形成覆盖全域的基层治理体系；**居村层面**，以全要素社区治理智能平台二期建设为契机，按照基层减负的要求，将“一网统管”平台与全要素社区智能平台打通，实现数据互通、工单互转、资源互享，更好地惠民生、解民忧、暖民心，增强市民群众的获得感。

二是强化从管理到治理的思维方式。习总书记多次对上海基层社会治理提出明确要求，要实现思维方式从管理向治理的转变。静安区持续创新，立足超大城市中心城区基层治理实际，坚持系统治理、依法治理、源头治理、综合施策，以制度建设和能力建设为抓手，推动实现政府治理与各方的良性互动。

区政府加强城市运行“一网统管”体系建设，强化技术支撑、场景应用和共享赋能，助力基层高效发现和处置问题，使城市治理更加科学化、智能化、精细化。**强化趋势研判和问题处置**，充分运用数字孪生、人工智能、区块链、大数据等技术，打造“数字湾区”“数字小区”“数字单元”“数字园区”等场景，提高城区精细化治理水平。运用“AI+视频”技术，“气象+落叶”结合，为智慧保洁赋能。通过视频轮巡、大客流监测、数据分析等数字化手段，实现应急联动、高效处置。**完善城市全生命周期体征指标体系**，以2.3万路公共视频、11万物联感知设备实时监测数据，

“网络舆情态势感知系统”“12345 热线智能分析系统”“智慧气象”“智慧交通”等场景深度应用数据，“主动、被动、自动”三动发现工单数据及“区经济社会发展综合数据平台”等相关经济数据，形成多维、多源、多态的城市生命体征指标体系。持续用好市数字化“六大会战”成果，加快政务链数据运用，提升社会治理能效。

静安在全市率先试点个人政务远程虚拟窗口服务模式，将社区受理中心政务服务事项向居委会延伸，打造“静邻帮办”品牌，实现政府治理与居民自治良性互动，将群众办事向居委会全覆盖延伸，提升办事效能。目前延伸点已覆盖全区 14 个街镇 244 个居委会、5 个园区和楼宇，居民在就近居委会就可实现 179 个事项办理和咨询。目前，已受理个人政务事项 22986 件，接待咨询 29219 人次。

## **二、完善机制，持续推进社会治理体系建设**

### **（一）聚焦共建共享，进一步构建人人参与的治理共同体**

**一是激发居民自治活力。**完善机制，持续健全基层自治制度建设，充分发挥居民区自治平台作用，鼓励多方力量参与社区治理，发展全过程人民民主。深化完善居民会议、“三会一代理”等基层议事平台建设，建立自下而上的议题形成和问题解决机制。开展楼组自治，指导居民区搭建楼组自治平台，推进参与式社区规划，结合社区“微更新”“微改造”、社区老旧设施改造，优化居民全过程参与机制。发挥居民公约、自治章程的积极作用，把社区好的经验上升为制度规范。

优化社区分析工具内容及载体，更新上线“民意直通车”，优化“社区居民需求问卷”，鼓励居民积极参与社区问卷调查，及时响应群众诉求，已有5.4万余人参与社区问卷调查。优化功能，统计分析历年社区分析数据信息。推进社区分析工具在基层的运用，形成不同类型小区的治理需求清单、资源清单和服务清单。

**二是规范居业之间关系。**积极引导业委会以自治方式规范运作，健全党建引领下的管理协调运行机制。引导居民区广泛使用“新版社区云”平台，做好人房数据匹配，完善人房基础数据库。应用居社互动平台的“居务公开”“议事厅”等应用场景，加强居委会与居民的有效互动。目前，我区“新版社区云”上云家庭18.07万户，上云率49.91%。

**三是推动社会组织参与治理。**围绕“探索建立社会组织品牌建设评价体系，赋能社会组织高质量、品牌化发展”开展专项调研，将调研结果有效结合相关工作，形成具体推进措施。

推动社会组织高质量、品牌化发展，制定《静安区品牌社会组织评价指标和品牌项目评价指标》，被确定为上海市团体标准，引导我区社会组织向品牌化发展，为全区社区治理提供更好、更专业的支持和服务。

**四是加大志愿服务力度。**精准打造，推动志愿服务品牌化，结合重大赛事，挖掘志愿服务新亮点，组织培训300余名学生志愿者、近50名街镇志愿者参与2023“苏河湾”上海桨板公开赛、2023年上海赛艇公开赛、上海马拉松等市级重大赛事活动志愿服

务，充分展示静安志愿“橙”风采。

运用基金牵引，探索志愿服务社会化。区志愿者协会联合区新时代文明实践专项基金主办“2023年度静安区新时代文明实践和学雷锋志愿服务项目”，用24个资助项目“小基金”撬动社会面的“大实践”，发挥专项基金牵引作用，激发社会活力和动力，推动志愿文化深入人心。通过项目资助，深入挖掘、培育一批优秀志愿服务项目，提高志愿服务的规范化、社会化、专业化水平。涌现出“宝山红色理论宣传团”“静安雕塑公园绿化与艺术导赏志愿服务”等优秀项目，在静安全域范围内营造人人争当志愿者的良好氛围。

加强管理激励，推动志愿服务规范化。做细志愿者管理，用好上海志愿者网，指导各单位在志愿者网上实名注册的基础上，完善志愿者信息管理库，结合日常活动，及时发布相关志愿服务项目，并规范、及时、准确记录服务时长。围绕12·5国际志愿者日，统筹全区力量，开展“2023年静安新时代文明实践志愿服务季”主题活动，增强志愿服务浓厚氛围。

## （二）完善条块关系，进一步建立协同联动的工作机制

一是持续理顺条块关系。牢固树立“一盘棋”理念，凝聚条块联动治理合力，强化联动协同，落实条块沟通协商机制，每季度召开街镇例会，牵头区有关职能部门与街镇面对面，沟通需要条块协同的重点工作，统一工作认识、落实工作指导、切实发挥协调条块的桥梁纽带作用。今年以来，围绕人口管理、资金使用、社区就业、12345问题研究、街道所属企业清理、数字化赋能等重

点难点工作，邀请区各部门，与街镇主要领导当面沟通协商，确保同向发力、解决问题，推动条块有效衔接。

完善条块协商平台，主动为民靠民，确保实干实效，推动实施社区居委会约请制度，建立健全职能部门主动服务基层、直插基层一线解决问题的工作机制。近年来全区共约请 3570 次，问题解决率 92% 左右，全面落实人民至上，积极推动解决人民群众实际问题，促进民生发展，夯实基层基础，真正做到治理出实效、基层有活力、群众得实惠。

**二是加强综合执法效能。**静安为基层综合执法提供全面支撑保障，加大对疑难复杂的执法事项综合协调，提高基层执法的专业性和规范性。持续完善“1+14+85+266”（即“1”个区域运中心，“14”个街镇城运中心，“85”个城运网格，“266”个居村）城区治理体系建设，积极推动规范化治理体系建设，**区级层面**，继续深化“城运应急指挥体系”建设，实现“常驻+轮值”兼顾的日常指挥运作体系。**街镇层面**，提升优化实战实效，以“多格合一”为抓手、85 个城运网格为基本治理单元，推动城运工作站实体化运行，强化城运网格“深度协同”。**居村层面**，依托“随手拍”“随申拍”等轻应用，结合试点的数字小区建设，引导市民有序参与城市运行管理。

指导基层运用社区分析工具开展社区分类治理，把握不同类型居民区突出问题，分类排摸需求，分类配置资源，分类治理施策，推进执法效能，不断更新完善“一特征三清单”。优化社区分析工具线上系统的功能使用和结果呈现，对社区需求（问题）

的回应进行流程再造，加强执法效能。

系统培育，强化基层执法人员队伍建设，完善规范管理，加大培训力度，坚持业务部门领导授课，兼顾基层先进、各领域专家，注重对执法工作的专业指导和实践经验分享、传递，实现认识统一、信息对称、能力提升。

**（三）加大减负增能，进一步夯实基层社会治理的基础和效能**

**一是落实基层减负。**聚焦“减证明”，根据市文件要求，精简居委会出具证明清单至3项，动态跟踪居委会减负进展情况，组织各街镇“社区云”系统管理员参加相关工作培训，指导使用“社区云”系统中3项证明的线上出具流程和操作规范。根据市民政局要求梳理传达市各级部门已向社会公开的不再由居村组织出具证明事项。

做好挂牌、报表、台账等精简，立足居村减负，对居村组织挂牌标识开展清理，共摘除各类挂牌近2042块，完成对全区266个居委会的挂牌清理工作后，发布《静安区居委会挂牌清单(2023)》，并建立长效监管机制，巩固清理成果。对全区下沉街镇、居村的报表（台账）进行整理，最终除市级报表外，我区到街镇、居村共有报表56张，经精简、合并及和已有系统结合外，最终保留到居村、街镇共7张报表（台账），并全部纳入全要素平台，形成电子报表，并形成下沉准入的报表清单。

强化源头管理，完善下沉准入制度。对照市相关办法，进一步完善区级部门事务下沉准入把关机制，修改完善《静安区下沉

社区工作管理办法》，将信息系统、报表、签订责任状等都纳入下沉范围，明确街镇也需建立相应的下沉机制，同步优化绘制新的流程图，完善机制。

**二是强化数据共享赋能。**加强城区现代化治理技术支撑，**夯实城运数字底座**，以数据汇聚和共享互通为着力点，加快“一网统管”与“一网通办”数据的互通互联，强化行政审批单位和管理执法部门之间的数字化联动，进一步赋能基层、提高政府工作成效。推进同全要素社区治理智能平台的数据互通，通过数据下沉、应用集成，帮助居村层面实现精细化管理，优化服务，减负增能。**加强城区现代化场景应用**，新建和优化应用场景，围绕“高效处置一件事”，针对城区治理的重点难点堵点问题，以场景应用为牵引，提升城区精细化管理、高效能治理水平，赋能基层治理数字化。近几年静安已建成与“一网统管”和数字化转型相关的应用场景130余个，其中85个已接入区和街镇两级城运平台。

“智慧交通”“智慧气象”“应急处置”“落叶指数模型”“智能水管家”“智慧菜场”“智慧物业”等场景在城区运行中发挥了积极作用，真正做到“管用、爱用、受用”。**推进场景应接尽接**，按照应接尽接、应通互通的原则，拟将由区财力支持的信息化项目相关场景接入“一网统管”平台。通过系统互联、数据互通、资源共享，提升各业务系统或场景的管理效能，实现城运平台基于大数据分析对职能部门的赋能，提高城市运行综合管理的效率。特别将加强“12345”市民服务热线数据的分析和研判，进一步完善优化热线工单智能分析场景，用好数据分析模块，及时

预判群众需求、及时解决市民各类合理需求，努力在实践中践行“人民城市”重要理念。

推进全要素平台建设和应用，确保基层治理只有一个平台、一键登录。前期我区居村、街镇使用的各类工作系统近 80 个，立足为基层减负，最终确定下沉街镇、居村的为 8 个系统（5 个条线系统，3 个街镇系统），全部与全要素基层治理平台实现链接，将全要素基层治理平台作为全区街镇级统一平台，实现街镇只有一个平台的要求。积极与市对接，确保数据一口采集，实现数据标签化治理。坚持为基层减负，避免基层数据重复采集、多头采集。确保居村工作系统以新版社区云为唯一工作平台，相关数据一次采集、数据共享，并将全要素平台作为基层数据反哺的主要接收平台和应用平台，真正实现数据为基层使用。在市里确定的 66 个市级标签基础上，建立区级标签 57 个，问题标签 9 大类 74 小类，完成我区数据标签治理。

### **三、多措并举，持续提升基层治理能力**

一是以“四百”大走访为抓手，持续为民办实事解难题。坚持开展居民区社区工作者“四百”大走访，收集居民问题建议，掌握居民实际需求，解决居民实际需求。目前，社区云统计接待走访记录 105.4 万余人次，解决处理各类需求问题 14000 余件，提高了居民群众的获得感和满意度。

丰富社会治理服务“工具箱”建设，以满足共性需求和重点领域需求为导向，在市级赋能基础上，依托区“两张网”，构建面向区各职能部门和各街镇、居村的治理服务“工具箱”，实现

高效率、低成本快速迭代。以政务微信为载体，围绕居民区防汛防台、房屋外墙高坠隐患排查等领域，建设上线一批易操作、易维护、易升级的综合集成轻应用，基本实现居民“一键登录”“一键查询”“一键流转”。

综合运用为民服务场景，坚持“小试点、强实战、再推广”原则，充分发挥部门和街镇的社会治理作用，如在推动智能水管家应用中，由区城运中心会同区民政局，在彭浦新村先行试点取得较好成效的基础上，逐步向大宁、石二、曹家渡等街道推广。

二是优化人力资源配置。加强基层队伍建设，2023年已完成社区工作者招聘167人，顺利完成社区工作者初任培训。组织完成社会工作职业水平考试考前培训，对本年度新招录的社区工作者开展初任培训以及对骨干社区工作者的高阶培训，目前各类培训已达2500余人次，人均培训时长约46.5课时。优化静安社区工作者能力模型，细化了能力分析、测评、提升的有效路径，完善符合社区工作者职业特点的管理体系。

配强居委会人员，推进居委会下设五大专业委员会实体化、项目化运作，指导各街镇完善专业委员会的组织架构、工作职责、功能定位和运作机制，进一步落实居委会首问接待、巡查走访等工作制度，强化“全岗通”服务模式。

三是加大基层干部培训。今年继续开展面对基层干部的系列培训，坚持以“1+14+X”培训架构整体推进，加强统筹，注重培训的实效性，坚持需求、问题、效果导向，为基层提供及时有效的培训资源，依据全覆盖原则，分层分类组织街镇领导班子、

中层干部、居村工作人员、楼组长、业委会骨干、物业人员、社区“达人”等参与到各类培训中。截止11月底，全区举办基层治理领导干部专题、市民服务热线专题、条块协同推动专题、社会组织高质量发展专题、政府购买社会组织服务专题、数字化赋能基层治理专题等各类培训1700多场，超9万人次。

指导各街镇拓展培训途径，继续做好基层队伍“能力提升”工程，在提高队伍整体素质和综合能力上下功夫，开展有针对性和实效性的分层分类培训。

四是健全完善基层考核体系。优化考核指标，将群众满意度作为社区基层考核评价的主要衡量标准，围绕静安社区工作重点，调整社会绩效评估内容，体现社区工作的新变化、新特色、新亮点和创新性。如重点关注与“全过程人民民主”“15分钟生活圈”相关的指标评价；除“一老”之外还重点关注与“一小”相关指标的评价；增加应急管理成效相关指标等。广泛对社区居民、白领、企业、居委会人员、各类服务对象开展调研。综合运用“线上+线下”的调研方式，推动拦截访问、“全要素平台”“零点百姓说”平台等多种调研方式的融合运用，更加全面获取满意度数据。

做好居委会标准化督导实地走访，建立常态长效督查机制，形成全区督查评估报告。完善社区工作者绩效评价体系，深化社区工作者职业能力培养体系研究，分阶段细化社区工作者的能力要求以及提升的有效路径。

区政府将始终坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想

武装头脑，深入贯彻党的二十大精神和习总书记关于上海“在推进中国式现代化中充分发挥龙头带动和示范引领作用”的重要指示要求，全面落实社会治理相关法规，主动接受区人大及其常委会的监督，向最好者看齐、与最强者比拼、跟最快者赛跑，继续拿出具有突破性的社会治理创新、创造、创举，以实打实的发展成果，形成现代化建设的静安范例，奋力打造中国式现代化的城区样本。

上海市静安区人民政府

2023年12月20日

---

上海市静安区人民政府办公室

2023年12月20日印发

---