

# 南京基层治理“四部曲”

“同样是热门景区中山陵,同样在高峰期找车位,时间却只用了一半!”再次来到南京旅游,淮安市民彭义不禁发出感慨。

去年,彭义带着女儿自驾游南京,通过“12345”反映了景区停车难问题。今年故地重游,他发现通过“南京的我”小程序,能直达有空余车位的停车场了。

党的二十届三中全会《决定》提出,推动形成超大特大城市智慧高效治理新体系。上面这个小变化,是特大城市南京不断创新城市基层治理的缩影。

## 光靠感觉不行 要让数据说话

今年“五一”前,南京市12345政务热线根据往年工单,梳理出“景区管理”“预约”“停车”等十大类假期主要诉求,并向南京市文旅局递交了一份旅游诉求热点分析报告。

以该报告为参考,南京市文旅局会同有关部门在“我的南京”APP、“南京的我”小程序开通了线上文旅服务功能,进一步方便市民游客出行。

数据显示,今年上半年,南京在游客接待总量较去年同期增长40.2%的基础上,旅游诉求同比下降36.66%。“大客流期间,游客可以在线上提前了解景区人流量,错峰出行,合理规划线路和泊车位置。”南京市文旅局市场管理处处长楼钱良说。

以大数据跨部门协同赋能城市治理,是南京探索社会治理的方向之一。

不仅全市各部门之间以数据共享扩大其应用范围,南京还以“一网统管”打破传统意义上的职能分工。比如,玄武区城市数字治理中心通过AI大模型智能助手对比客流变化数据,及时调度周边力量开展管控和采取限流措施;雨花台区“及时雨”治理平台,不仅与全区“一网统管”数据库1.86亿条数据合并重组,还接入12345政务热线等市级垂直系统第一时间处置诉求。

南京还打造“听语+”等15个“宁好”网上群众路线矩阵IP,构建了网络民意和诉求征集、吸纳、办理、反馈的机制。其中,“听语+”平台累计征集市民网友有效建议5.2万余条,常态化推动解决市民急难愁盼民生事项



南京市“一网统管”综合平台展示(南京市委网信办供图)

4200余件。

## 大家的事 大家商量着办

“这是大家一起商量着办好的事”。前不久,南京众彩市场的商户们终于盼来了专门停放电动自行车的地方,售卖水果的摊主周长虹开心不已。

众彩市场有着华东地区“菜篮子”之称,4000多商户在这里经营,业态多元化、治理难度大,此前因为没有停车位,商户们抱怨不断。

今年6月,众彩片区“大党委”党群服务阵地组建,对线下网格“哨源”收集和12345等线上平台反映的重大疑难问题,定期汇总分析研判解决方案。众彩片区“大党委”副书记杨超说:“当时就汇总了有关电动自行车管理的系列问题,通过安装GPS导航定位、规范上牌等措施逐步解决。”

从经济发展到民生服务,从诉求满足到家长里短,基层治理涉及方方面面。近年来,南京鼓

励和引导志愿者、“五老”人员、物业服务人员等力量参与纠纷预防,如众彩片区“大党委”吸纳了党员经营户、志愿者队伍、“两新”组织等成为市场治理的流动网格员;雨花台区成立“景阿姨”妇女微家,4位“景阿姨”8天时间调解了映景苑小区张阿姨与楼上秦大爷持续8年的矛盾。

数据显示,南京已设立各类人民调解组织近1500家,发动1.6万名政法干警、律师作为“政法网格员”进入网格,调解纠纷、纾困解难,把矛盾化解在“最前沿”。今年前5月,南京市法院系统新收一审民事案件同比下降17.21%。

南京市社科院研究员、街镇治理效能研究博士工作站主任克强认为,一方面,南京注重矛盾化解的源头治理,充分发挥一线多元主体作用,矛盾不上交;另一方面,南京注重加强社区工作者队伍建设,从薪酬待遇、教育培训、考核评价、上升通道等方面对社工队伍发展进行全面保障,稳定并建强了一支专

业化的基层治理和服务队伍,夯实了基层基础。

## 社工作用大 职业体系完善起来

“有事找社工哎”,是鼓楼区小市街道不少老百姓的“口头禅”。这里毗邻南京火车站、南京汽车客运站,是传统的工业集聚区,面临诸多复杂矛盾和跨区事项。

“我们在入户收集诉求、化解矛盾纠纷时就是网格员,不论遇到哪一个条口的事,都要记录下来,了解后再反馈处理。”小市街道安怀村社区党委书记邓超说,多年来,街道以“网格化管理、社会化服务”为方向,通过社工成长营、“头雁集市”“青雁立市”讲坛等对社工进行专业培训,推动社工与网格员队伍一体建设、一体管理。

从2018年出台文件提出“三岗十八级”建立岗位薪酬体系,到2022年出台基层治理“1+2”文件,要求社工管理“五统一”,明确市、区跨级下沉事业编制,公务员岗位面向社区书记定向招录等举措,再到今年编印社区挂牌等六个方面规范手册,帮助社区工作者掌握政策、规范履职……

南京持续探索社区工作者职业体系建设,相关成效正在逐步显现。在鼓楼区山西路社区做社工的姚丽萍,推动环境类、管理类等项目清单化认领,2022年底通过严格招录测评考取了事业编;沙洲街道金穗花园社区党委书记刘林,曾调解租赁矛盾纠纷114件,群众满意率达98%,顺利通过定向公务员考试。

2022年以来,南京先后完成两批203人事业编入编定级工作,19名年轻社区(村)书记(主

任)通过定向招录进入公务员队伍,南京城市基层治理学院培训社工7305人次。

上升渠道畅通了,社工这份职业也正被越来越多的人理解、认同、尊重。与2021年相比,2023年岗位报考人数增加85.5%。在邓超看来,这正是因为在南京做社工,收入待遇有保障,还有完善的职业生涯规划 and 晋升体系。

“社区做好群众工作的能力提高了,群众幸福感自然也会更高。”小市街道办事处副主任贡亚琴说。

## 网友声音不可小觑 融聚网络空间正能量

前段时间,“南京鬼市”相关话题在网上引发热议。

7月18日,有网民在人民网“领导留言板”反映,南京市“鬼市”每周不间断出现。4天后,建邺区城管局回复网友表示,探索设立摊点疏导点。

截至目前,除建邺区外,南京市城管局在秦淮区、雨花台区、栖霞区各增设一个摊点疏导点,引导违规占道夜市摊点进入。

聚焦“鬼市”这一话题,7月23日,“南京发布”推出网评《莫让包容成放纵“鬼市”也得上路子》,文章说:“鬼市”存在虽然具有合理性,管理者也需要不断创新思路完善举措,在包容的大框架之下加大整治力度,引导其规范发展。

近年来,作为南京市委市政府权威发布平台,“南京发布”开设了“江钟秦”“成贤街语”“经济V视角”“古都新事”“周末漫语”等一系列网络评论栏目,在群众关心的重要话题、新闻事件和社会热点中主动发声、表明态度、正向引导,努力增强网络空间治理的主动性。

作为拥有超750万网民的互联网大都市,南京既运用大数据技术感知群众的冷暖需求,构建基层治理线上线下“共同体”,也把网络空间治理作为社会治理重要组成部分,不断增强管网治网用网的能力,聚力打造城市治理升级版。南京在全国首创建立房产、教育、文旅、经济、法律等7个属地新媒体专委会,团结引导属地网络达人,用新话语、新表达传递党委政府的想法和声音。

江苏省社科院社会政策研究所所长张春龙认为,“赶在前”是新时代“枫桥经验”南京实践的精髓所在、特色所在,“这不仅是治理方式方法的守正创新,更是治理思路的转变。在把握‘把矛盾解决在基层’导向的基础上,要从被动响应走向主动治理,增强未诉先办、无诉自办的主观能动性,尽可能从源头消弭矛盾生成的可能因素。”(据人民网)



小市街道社工成长营开展社工培训活动(小市街道供图)