

浙江杭州：

探索“两众”城市治理实践 余杭仓前小积分“换”大未来

余杭正在纵深推进杭州城市重要新中心建设。新中心,意味着需要推动城市治理模式创新、治理方式重塑和治理体系重构。

作为新中心的“城市芯”,仓前街道下辖 10 个城市社区,其中葛巷等 5 个社区已成为未来社区,向往等 5 个社区已完成未来社区建设。2024 年 5 月,仓前还入选浙江首批全域未来社区试点镇街,是余杭唯一。

如何抢抓这一重大机遇,为新中心城市治理探出新路?仓前坚持党建引领“众人的事情由众人商量”理念,创新探索以“CALLMe(米)”积分制打破社区治理壁垒,构建全域统筹的治理模式。

仓前街道主要负责人表示,希望以此激发人民群众的主人翁意识,助力打造“共商、共建、共治、共享、共发展”的城市治理共同体,探索党组织引领下“众人的事情由众人商量”城市治理实践。

一枚小小的积分,何以撬动全域未来社区建设?

先行先试

基层治理是国家公共治理体系的最末端,涉及面广、量大、事多,面临着群众参与难、资源下沉难等诸多问题。

如何破解?

国内不少社区,已将善行善举量化为可触可感的数字积分,引导市民积极参与公共事务管理,构建共建共治共享的基层善治格局。

2020 年 7 月,中央农村工作领导小组办公室、农业农村部还联合发出《关于在乡村治理中推广运用积分制有关工作的通知》,号召各地结合实际,推广运用积分制。

但仔细观察可以发现,前者是单个社区的行为,后者针对的是广大乡村。在探索街道全域积分统筹的道路上,仓前可谓是在全国前列。

仓前何以先行?这少不了三方面因素的影响——

首先天时。近年来,随着余杭从传统农业大区跃升至浙江经济第一区,仓前经历了快速的城市化过程。目前,仓前户籍人口约 6 万人,流动人口约 15.6 万人,新杭州人占比超七成,人口结构较为复杂。

原本以村为主的“熟人社会”被突然打破,形成混居回迁安置小区、商品房小区、商住公寓等的“生人社会”。这种情况下,仓前亟需营造一种社区大家庭氛围,引导居民积极参与社区治理,为高质量发展保驾护航。

其次地利。仓前位于杭州城西科创大走廊、未来科技城、云城的核心区域,是杭州城市重要新中心的“城市芯”。辖区各个社区在建设未来社区过程中,都建有数字化平台,并推出相应的积分兑换体系。

从未来社区到全域未来社区,关键在全域,重点是统筹。仓前要想以街道为基本单元推动辖区内未来社区一体化、特色化建设,统筹全域积分成为不可或缺的一环。

最后人和。仓前一直是全过程人民民主实践高地。2011 年仓前撤镇建街后,乡镇一级的人代、党代会随之消失,但鉴于居民参与街道各项事务的需求没有改变,于是 2013 年仓前诞生杭州首个街道民主协商议事会议制。

仓前继续先行先试也不难理解。积分制可以将抽象的民主权利转化为具体的行动和量化的指标,使居民更加直观地感受到自己的参与价值,而全过程人民民主则是能保证积分制的科学性和公正性。

值得一提的是,仓前将积分取名为“CALLMe(米)”,有“找我”之意。这可以理解为仓前发起的一种邀约,诠释出“众人的事情由众人商量”的关键要素,即“我参与、我行动、我示范”。

现在,居民通过“看余杭”客户端“我的村社”模块,完成注册及绑定家庭,就能开通全域积分兑换权限。

共建共治

坚持“众人的事情由众人商量”,是基层治理的本质特点和目标要求,有利于激活群众的自治力量,进而形成共建共治的良好局面。

如何引导居民有序参与到基层治理中来?

仓前的积分首要目的就是激励,为共建共治指明方向。

以往,社区事务常被视为社区干部的“独角戏”,不少居民参与积极性不高,认为事不关己。仓前街道城建办相关负责人吴凯介绍,为了变“要我干”为“我要干”,居民在和美、文明、治理、清廉、未来五个维度的付出,都被量化为直观可见的积分,并能以 10:1 的比例作为现金使用。

当居民看到,无论是积极参与社区议事协商,还是参与平安巡防、消防排查、抢险应急、结对帮扶志愿服务,抑或是上报身边事,报告社区矛盾纠纷、安全隐患等问题,都能获取积分兑换生活用品或服务时,



太炎社区的民主协商会议(图片来源:浙江日报)

参与治理的行为能带来实惠,积极性自然被充分调动。

从治理实效层面审视,仓前的积分,还促成了社区治理的精细化与精准化。

一方面,借助积分数据,得以精准洞察居民的参与偏好,更好地满足人民对美好生活的向往。万和社区发现参与亲子包饺子活动的积分申请格外火爆,便知晓居民对这项活动更为喜爱。如今,社区已筹划近期再办数场。

另一方面,积分制吸引了不同年龄、职业、特长的居民各展其长。年轻人凭借技术优势助力社区信息化建设;老年人发挥余热,在邻里关怀、传统技艺传承上发光发热。

在仓前,居民注册加入社区达人,经社区确认后,一次性可获得 100 积分。成功牵头举办社团活动,每次可获得 50 积分,每月最高 200 积分。

居民李学定退休后,在创景社区开办了一家惠民艾灸体验馆,把中医文化和诊疗送到家门口。提起仓前的积分,他直接竖起了大拇指。

“惠民艾灸体验馆举办活动,本就不是为了盈利。”李学定说,很多居民过来消费,付出的是积分。“这些积分积少成多,相比金钱,让人更有获得感。”

很多商户也很乐于参加积分兑换。正如一家便民超市负责人所说,社区拥有庞大且稳定的消费群体,通过积分兑换吸引居民上门,能提升店铺形象,拓展客源渠道。

在一枚枚积分的引导下,不同力量仿佛百川归海,让社区治理的每一个环节都有专业支持,难题得以各个击破。

全域共享

全域未来社区的发展终极目标之一,是让全域居民共享美好生活。

未来社区建设并非一蹴而就,各个社区进度有快有慢。为了破解未来社区运营难题,仓前创新“片区赛马”,即按照地理相连、规模相当、公服设施数量和业务量相近原则,将下辖社区划分为三个片区。

然而,片区与片区之间,能提供的服务难免有所差异。

由太炎、葛巷、朱庙等社区组成的产居梦想片区,定期开展技能培训等活动;由向往、创景、景腾、龙潭等社区的组成科创未来片区,时常开展芯潮夜市、草地音乐节等活动;由万和、仓南、宋家山等社区的组成合万家片区,“一老一小”服务体系相对完善。

在物质层面,怎样做到“雨露均沾”,让每一位仓前居民都能享受到全域未来社区建设带来的红利?

积分,成为“破壁”的关键钥匙。

居民手中的积分,可以在仓前各个社区使用,包括但不限于购物、理发、运动等。近日,家住太炎社区的小陈,就用 100 个积分在线上免费预约了创景社区的乒乓球馆。

“自从知道有积分,我们一家都注册了账户,赚积分的热情很高。”小陈说,虽然不同社区的资源配置、公共服务有所不同,但凭借积分,畅行无阻。

在精神层面,小小的积分,也加深了居民对社区归属感和认同感。

前不久,朱庙社区举办了一场美食交流会。来自五湖四海的居民纷纷亮出拿手好菜,用美食诉说家乡的故事。部分居民还带来才艺表演,现场其乐融融。

朱庙社区相关负责人介绍,像这种活动,居民参与是纯赚积分,还有些活动虽然需要支付一定积分,但会有礼物相赠。“现在,活动名额非常抢手,有时候刚发布就报满了。”

居民为了积分携手合作,在共同参与社区活动的过程中,邻里关系日益亲密,从“陌生人”逐渐变成“一家人”。朱庙社区相关负责人说,这种精神上的交融,有利于让居民心往一处想、劲往一处使。

积分制的推行取得显著成效,但如果一成不变,村民的参与积极性就有可能下降。如何让这一制度运行得更长久,还需要在实践中不断摸索。

仓前街道主要负责人表示,仓前将坚持“众人的事情由众人商量”理念,通过集思广益,在积分设置的科学性、兑换流程的便捷性、监督机制的完善性等关键环节下足功夫,让积分制真正经得起考验,持续为城市发展赋能,打造基层治理新范式。

(据《浙江日报》)