

市政府参事、市教委原副主任瞿钧——

# 特大城市社会治理难题该怎么破

本报记者 胡晓晶



据国家统计局上海调查总队公布的《2013 年上海市国民经济和社会发展统计公报》数据显示：到去年底，上海常住人口总数为 2415.15 万人，比前年增加 34.72 万人。对于这么多人口同呼吸、共命运的一座城，社会治理难题该怎么破？对此，市政府参事、市教委原副主任瞿钧认为：对于上海这座特大城市，经过这么多年建设为先的城市发展模式后，即将进入以管理为先的城市发展模式。特别是“夏令热线”今年总结的 17 个案例更有推广复制的价值，但还需政府部门从更深层次来借鉴经验、思考问题、找出规律，这样才能在今后的城市管理中更主动。

## 排档有需求：疏比堵更加好

像长宁区的水城路、青浦区的浦仓路等昔日夜排档热门地，如今都找到了因地制宜的规范治理办法。不过，瞿钧认为其实这里面也有个供需的问题。当市民的收入水平和卫生意识到达一定水准时，一般也不会主动想到去吃夜排档。相关调查发现：目前沪上夜排档比较集中的地域，更多的是在城乡结合部或建筑工地多的地方，因为不少外来务工者没条件去大饭店，夜里就去大排档喝点啤酒、吃吃小菜，他们认为夜排档只要是当场热炒都会比较卫生。

“我认为疏比堵更好。”瞿钧说，为什么在大型居民区相对稳定的环境里，大排档反而不容易滋生；而在上述地段，大排档反而经常会赶走了又再来？在这点上，政府监管部门一方面有必要摸清未来夜排档的出现规律、早做预判。另一方面，也应明确乡镇政府和街道办事处对食品摊贩管理的主体资格。瞿钧建议，未来沪上食品摊贩如要取得合法身份，还必须有工商、食品和药监部门的各司其职，以及城管、环卫等在经营时段、布点区域及卫生方面的监督。

## 政务算成本：有出才会有进

最近上海有好多区都在搭建电子平台。但瞿钧说，电子监控也好、新的信息平台也好，但别忘了这些还是不能替代一些最基本的工作方法，那就是下基层走一走。

瞿钧认为，“夏令热线”里反映和解决的，其实不少都是多年的“老大难”，相关管理部门的负责人为什么不能先有一种预判机制呢？如果自己先发现问题、心中有数，就能当场给老百姓及时做解释，告知大概怎么解决、大概什么时候能解决。其次，政府部门也应该有管理理念上的转变，管理城市要舍得花钱，但这个钱应该花在刀刃上，特别是今年能预判明年的城市管理中应该增加多少人力、物力和财力，算好一本总账、想好成本性管理。

## 城市抓管理：多部门应联席

“今年‘夏令热线’有新亮点，尤其在拆除违法搭建方面，在一定程度上呼应了政府部门加大拆违的政策力度。一方面，针对以前管得粗的一些老问题，通过多部门联合行动把现有的各部门条规进行了梳理组合，这样就能明确告诉老百姓哪些能做哪些不能做；另一方面，就是政府部门自己带头拆违，老百姓才会服气。”瞿钧说。

瞿钧指出，在现在的日常监管中，“运动式执法”的痕迹还是比较明显，比如像“夏令热线”反映出的一些城市管理中的“疑难杂症”，最终解决了固然是好事，但为什么一定非要等到“夏令热线”、等到局长接电话了才能解决呢？瞿钧表示，执法检查中也发现，各部门间信息有时还不能有效互联互通，监管部门与社会之间的沟通渠道也不通畅。未来，通过像“夏令热线”这样的媒体监督平台上的大数据，城市管理的各部门应形成联席机制，互通信息、通力解难，让“老大难”不再“老大难”。



“自己买报纸，我首选新民晚报和环球时报！”华东师范大学原党委副书记、副校长，华东师范大学城市发展研究院常务副院长罗国振评价今年“夏令热线”的 17 个基层样本很丰富也很生动，至少概括了市民生活中最关心的四大主题——“医食住行”：“医”，曝光了大医院门前有黄牛多公然兜售紧俏号的问题；“食”，涉及到菜场门口“小尾巴”的问题；“住”，报道了环境治理、小区拆违等问题；“行”，则对申城的轨道交通、黑车黑摩进行了扫描。“市民素质的提升，需要媒体呼吁。除了设施本身还不够人性，还有市民素质问题”。罗国振建议，可以把历年来的“夏令热线”基层样本集结成册，发放到社区里为社区的管理工作者提供经验。

## 小区自治亦是技术问题

居民小区，作为城市的毛细血管，既事关生活在其中的一群人，也事关整个城市的居住幸福指数。在今年“夏令热线”的 17 个基层样本中，以往物业费最难收的老式小区里，却也有行之有效的经验。比如：闵行区的罗阳一村在原物业因诸多原因突然终止服务的情况下，小区积极探索出“业主自己管物业”的社区管理新模式，一本“微博晒账”公开透明取信于民，收了多少、用了多少、用到哪里去了，一目了然；而杨浦区的大城花苑之所以物业管理费的收缴率能提高到 99%，一方面业委会给聘请的 6 名保安和 1 名保洁人员买商业保险，另一方面还曾对及时支付管理费用的业主发放联华 OK 卡、食用油等小礼品奖励，真正做到取之于民、用之于民。

值得一提的是，上述自治小区的业委会都有自己的“权力清单”，即关于小区的哪些事项是自己负责的，应该走怎么样的流程，公布哪些细节和内容，都写得一清二楚，小区居民看得见、查得到。对此，罗国振评价这样的小区自治靠的是高素质的业委会，同时小区居民也对乡约民俗足够尊重。如果这个能做得好，也不失为小区管理模式创新，但作为一种探索还未必是申城小区管理的主流模式。因为毕竟专业的人做专业的事，根据相关政策和法规，由物业公司来管理小区事务还是更专业，这里还涉及到水电维修、小区内交通管理和道路维护等一系列需要经验的“技术活”。

## 个人素质尚需从小做起

小区环境好不好，说的既是硬件环境，又有软件环境。说到底，还是人的问题，即做人的基本行为准则和法律意识。“人人为我，我为人人”“从小事做起，从我做起”……上世纪 80 年代热门的这些口号，罗国振认为到如今也没有过时，反而值得重新发挥舆论的正能量。

一个城市的发展潜力，关键在于市民素质的高低；而市民素质的高低，也直接决定了城市幸福指数。不过，就好比干净的地板上几乎没人会想到吐痰一样，城市的基础配套水平也会影响到市民的素质。

“上海在上世纪 90 年代刚开始做地铁规划的时候，连卫生间都没想到，今天你能想到吗？”罗国振说，其实城市配套的建设也在与时俱进，就像习近平总书记新提出的“新常态”说法，其实不光适用于经济建设，同样适用于制度建设。而上海的城市发展到了现阶段，完全有条件以更远的眼光着眼于城市功能和规划布局的完善。

伴随上海这座城市的飞速发展，原有的区域布局和功能还需渐渐完善，而不是造好后“各自为政”，因为现在不光地上有“最后一公里”的问题，连地下也有“最后一公里”的需求。如果在基础配套上能连接起“地下最后一公里”，就能反映出申城现在的城市管理水平和城市关怀。

华师大城市发展研究院常务副院长罗国振——

# 小区自治要专业 市民素质需提高

本版摄影 陶磊  
本报记者 胡晓晶