

上海“民心工程”建设的评价体系与推进机制

段文杰¹

(华东理工大学 上海 200237)

【摘要】: 建立科学的项目遴选标准,制定“民心工程”阶段性专项规划,加强对现有“民心工程”项目的优化。增加资源利用效益,努力做到集中力量改善民众最迫切需要解决的重大民生问题。建立专项资金的预算管理制度和配套审核机制,整合相关民生项目资金,设立专门的“民心工程”项目发展基金。拓展筹措“民心工程”资金的渠道,重视市场的力量,利用好“民生工程”项目派生的产业盈利,采取多种方式鼓励和吸引企业、社会组织乃至个人资金共同投入“民心工程”,形成政府主导、多元参与的筹资机制。

【关键词】: 民心工程 推进机制 人民城市建设

【中图分类号】: C913. 7. 51 **【文献标识码】:** A **【文章编号】:** 1005—1309(2022)04—0104—009

一、上海“民心工程”的内涵与规划

(一)“民心工程”的源起与内涵

为深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神,2020年6月,中共上海市第十一届委员会第九次全体会议审议并通过《中共上海市委关于深入贯彻落实“人民城市人民建,人民城市为人民”重要理念,谱写新时代人民城市新篇章的意见》,开始了上海建设人民城市的新征程。^[1]2020年9月18日,中共上海市委常委会指出,要抓紧推出一批感受度强的“民心工程”,给广大人民群众带来更多获得感、幸福感、安全感,聚焦解决群众最关心、最迫切的问题,找准切入点、发力点,细化目标任务,务求落地见效,让群众有实实在在的感受。要创新方式方法,充分调动各方积极性,形成强大的工作合力,让人民群众真正成为城市发展的积极参与者、最大受益者、最终评判者。力求通过推动一项项惠民便民举措的实施,将其转化为一件件可观可感的民生成果。由此,上海“民心工程”正式启动,具体包括旧区改造、黄浦江两岸公共空间功能提升、苏州河两岸公共空间贯通、早餐、停车难综合治理、社区养老服务设施建设、便民就医、推进既有多层住宅加装电梯、学龄前儿童善育、小学生校内课后服务、学校体育场馆开放、农村人居环境优化、城中村改造、架空线入地和合杆整治、长三角政务服务跨省通办以及红色文化传承弘扬等16项工程。

(二)“民心工程”的政策性规划

在“民心工程”项目建设过程中,上海明确提出“要把握人民城市的人本价值,更好地满足人民对美好生活的向往,以更优的供给满足人民需求,用最好的资源服务人民”的建设理念。不同项目在先期建设前根据各区实际和申报统计情况,最终确定具体项目设施的建设数量和选点,形成具体的建设方案,确立综合性的制度规范。2019—2021年,上海密集出台了一批政策和编制多项专项规划,如《上海市养老机构服务收费管理办法》《关于加快推进上海旧住房更新改造工作的若干意见》《上海市农村房屋安全隐患排查整治工作方案》《上海市托育服务三年行动计划(2020—2022年)》《上海市住宅工程质量潜在缺陷保险实施细则》

¹作者简介:段文杰,应用社会学博士,华东理工大学上海高校智库社会工作与社会政策研究院副院长,社会与公共管理学院教授、博士生导师。

《上海落实义务教育阶段学生减负增效工作实施意见》等。这些政策和规划都直接作用于具体的“民心工程”，为“民心工程”的建设搭建基础，将“民心工程”概念化、项目化、可操作化，以针对“人民城市”问题探寻出一个“上海方案”。

(三) “民心工程”的阶段性规划

1. “民心工程”项目准备阶段

(1) 统一领导指挥工作。

明确项目建设责任主体，建立统一领导指挥工作模式，搭建组织架构，成立相应领导小组、工作小组等。上海在“民心工程”建设中，高度重视协调统一管理，针对不同的“民心工程”建设，市政府组织成立专项领导小组，由分管副市长或职能部门相关领导担任小组组长，协调市、区两级政府成立具体项目指挥部，实现项目建设实体化，形成“民心工程”实施方案，并指导各区和职能部门实施方案。

(2) 摸底调研。

上海市政府汇集相关单位项目评估报告，力求“民心工程”建设能够紧密贴合工作实际、贴近群众心声、符合法治要求。在具体方法上，除了通过实地调研，也重视城市数字化成果的应用。各职能部门完善实施方案，强化组织领导，积极推进组织实施，力争取得切实成效，相关单位对工作效果进行评估，形成报告。

2. “民心工程”项目落实阶段

(1) 遵循规划建设。

一是注重问题处理，以市民期盼为中心，应对人民群众多层次、多样化的需求，以改革创新精神精准施策，破解难题，提升群众的满意度。二是注重效果提升，做到全过程管控项目建设，实行精细化运作管理，建管并举，提质增效。三是注重责任落实，有关部门以及相关单位积极落实“责任书”，即制定时间表、任务书、路线图等，实现跨领域、跨部门统筹，做到全市一盘棋。四是注重资金保障，落实经费管理，确保将经费用于“民心工程”建设的“刀刃”上。

(2) 加大宣传营造建设氛围。

由上海市政府牵头搭建新媒体平台矩阵，充分利用官方网站、官方微信公众号、官方微博等新媒体平台，直接向民众推送“民心工程”的建设信息，拓宽与民众沟通的渠道，听取群众的反映，确保信息双向流通，实现与民众零距离、无缝隙的交流，提高政府宣传工作的质量。同时，各职能部门在其官方网站上开设在线访谈或网上互动等栏目，与民众直接交流沟通，促使信息宣传渠道不断扩宽，进一步提高“民心工程”项目建设的传播力、影响力和公信力。

(3) 推动技术创新。

数字赋能是上海“民心工程”一个突出的特色亮点。开展“民心工程”建设是坚持以人为本治理理念的集中体现，上海在“民心工程”建设过程中，积极从用户视角思考城市数字化转型需求，提供直接、边界的暖心服务，借助新技术、新模式、新方法，体现人民城市温度的生动实践，通过数字化赋能建设，提升全市管理水平、服务供应水平，提升数字化能级。

3. “民心工程”项目总结阶段

“民心工程”是为民办实事的工程，具有长期性，既要办成，也要办好，更要办长久。整个“民心工程”体系建设是庞大的工程，并不是一朝一夕可以完成的，需要数年的规划建设才能实现，项目总结阶段正是实现“民心工程”建设成效向长效化发展的关键。此外，“民心工程”建设在上海尚属首次，按照规划，部分建设项目在 2021 年底开展了现场验收工作，对项目建设进行经验总结，以实现项目建设和运行管理的有效结合，加强对已建和在建工程的监管和评估，探索形成长效的工作机制，确保工程质量经得起检验。

二、国内外类似的“民心工程”建设经验借鉴

（一）国外城市的经验

据 2020 年全球权威城市评级机构 GaWC 发布的《世界城市名录》显示，世界评级排名最高两等 Alpha++以及 Alpha+的城市分别是伦敦、纽约、中国香港、新加坡、上海、北京、迪拜、巴黎和东京。该排名的依据包括社区建设、经济规模、人口数量、先进设施、文化氛围、社会保障等诸多要素，其中多项要素与“民心工程”建设息息相关。上述其他 8 座城市在城市建设上与上海处在相近的层次，本文选取纽约、伦敦、东京、新加坡 4 座城市分析不同的规划建设项目，这对未来上海远期规划具有一定的参考意义。

1. 纽约

一是重视顶层设计。2019 年 4 月，纽约发布《一个纽约 2050:建立一个强大且公正的纽约》，在最新版“规划”中提出要建设一个包容的城市。“规划”聚焦纽约民主建设、经济建设、社区建设、市民健康、城市环境、基础设施、教育与健康等方面展开，鼓励来自全世界各地的人们都能够公平地融入城市。二是积极应对气候变化。纽约通过节能减排、生产效率提升、基础设施建设、司法追责等途径，直面气候变化带来的挑战。三是持续增大教育经费投入。研究显示，纽约基础教育资源的投入水平在全球一线城市中表现最佳，具体体现在纽约生均教育经费水平最高、平均班级规模最小、小学平均师生比最小。^[2]四是智能互联建设。纽约将开展最积极的数字扫盲计划，确保居民能够充分利用宽带接入，并创建世界上最强大的网络生态系统。纽约还将投资建设数据基础设施，促进数据整合及与机构合作，更高效地提供城市服务，实现 24/7 的健康、安全和连接。

2. 伦敦

一是提出“顶尖城市”的发展理念。2015 年 3 月，伦敦发布《伦敦规划——伦敦空间发展战略》提出，在 2030 年前将伦敦建设成为一个零碳城市，到 2036 年建设成为“顶级全球城市”，进一步提高生态环境和生活质量，并引领世界应对 21 世纪城市挑战，特别是气候变化的挑战，成为世界城市领军者。二是强化文化艺术供给。伦敦在市民的生活区设置战略文化区域，提供高品质、多元化、低成本的文化产品。2019 年，伦敦西区音乐剧门票仅 1%的售价超过 150 英镑，走进剧院看剧成为了平民消费。

3. 东京

一是提出“幸福城市”的发展理念。2015 年 2 月，东京都发布《创造未来——东京都长期展望》，规划到 2030 年建设成为“世界第一城市，即能为居民提供最大幸福的城市”，提出实现人们寿命长达 100 岁“健康长寿社会——东京模式”的目标。二是持续加强基础设施建设。提升能源使用效率，减少城市整体能源负荷，提升城市建筑安全标准，使得在发生灾害时仍可以进行正常的城市活动和居民生活，实现社会可持续发展。三是加强城市活力。持续疏散、转移非核心城市的功能，鼓励东京都市圈其他城市承接部分功能，强调东京都市圈区域内协调合作。四是提供所有人都可以使用的场所。建设符合多种生活方式的生活场所，妥善使用优质的住宅设施，创造形式多样的社区空间，重点将多摩新市区重建为生活富裕、充满活力的城区，鼓励培育具有活力的城市农业，创造能享受水边风景的城市空间。

4. 新加坡

一是提出“可持续城市”的发展理念。2019年3月,新加坡市区重建局发布总体规划草案(2019),提出要建设“全球商业和金融中心、宜居包容可持续发展的城市”,形成更加便捷高效的交通体系,发展可持续和有韧性的未来城市。二是重视保护地方特色风貌区。新加坡重视保留地方历史发展印记,避免城市在开发过程中丧失自身特色和风貌。在管理上,采用规划设计、开发申请、特殊政策等手段进行引导,确保城市发展的独特性。^[3]三是实施全面责任型住房政策。新加坡成立建屋发展局,从1960年代开始面向普通民众建设公共组屋。组屋是新加坡最普遍的住房类型,在维持社区活力、改善社区发展等方面具有积极的作用。同时,新加坡推动旧城区改造,并不断实施翻新计划。

(二)国内城市的经验

1. 天津

从2007年至今,天津“民心工程”共实施了300个项目、1331项具体工作,内容包括住房、就业、增加收入、社会保障、交通、教育、医疗等众多方面。随着中国经济总量的提高,人们对美好生活的向往更加强烈,天津“民心工程”建设重点也发生了转换,以实现民生工作高质量发展。本文仅以医疗、教育为例。

2017年前,天津“民心工程”有关医疗服务的项目关注主体主要集中在老人、儿童和贫困家庭等群体,在教育领域,主要将资源投入在新建学校,以直接的硬件设施建设为主,如修建各级学校校舍、推动学校信息化建设各类子项目。2017年后,天津“民心工程”建设发生了变化。在医疗卫生领域,天津“民心工程”在“老、幼、困”健康保障项目中增加了母婴安全、控制缺陷、妇儿健康3个方面20项免费惠民项目,成效卓越。到2020年底,天津孕产妇、婴儿、5岁以下儿童死亡率,控制在0.1%、6%、7%以下,达到发达国家水平。在教育领域,天津将资源投入幼儿教育和义务教育两个方面,建设幼儿园监控平台,在全市幼儿园公共区域设置视频图像采集装置,对普惠性民办幼儿园进行资金补贴。此外,更加关注学生的身心健康,在全市中小学开设健康教育课,实施“阳光行动”,让学生每学期都能接受1次心理面谈,并建立学生心理档案,对需要特别关爱的学生,安排专职或兼职的心理健康教育教师有针对性做好跟踪指导和心理服务。

2. 苏州

自2001年起,苏州每年都会评选出10项“民心工程”服务民生,通过“政府实施,社会监督,群众评价”的形式,反映民心民意,促进苏州向“强富美高”的方向不断发展。苏州“民心工程”的最大特点在于注重“享受型”社会项目的修建。相关公园、绿地、旅游区的建设多年“霸榜”,这反映了苏州以园林为特色,不断进行公共绿化建设,如推动上方山生态园开园、举办江苏省第九届园艺博览会、枫桥景区改造升级并免费开放等。为了推动厕所革命,苏州出台《苏州市厕所革命三年行动计划》,不断新建、开放并改造公厕,引入智能设备和便民设施,从细微处下功夫,极大地提升了民众生活的便利性。

(三)经验总结

从国外城市的实践看,首先,世界一线城市“民心工程”都围绕一定的价值目标开展,如纽约的“包容城市”、伦敦的“顶级城市”、东京的“幸福城市”和新加坡的“可持续发展城市”,其价值目标都涉及提升居民的幸福感和满意度。其次,这些城市都强调人文环境建设,这是一种基于发展的建设理念,超越以往只关注物质的低层次民生保障,反映了城市建设需要想市民之所想,急市民之所急。再次,城市建设突出考核与评估指标的动态操作,对项目建设的内容及时反馈并进行公示。由此可见,未来“民心工程”将立足民众的生活体验,提升民众的生活质量是未来大都市发展的大趋势。

从国内城市的实践看,天津、苏州两市的“民心工程”建设根据所处的社会现状,经过不断探索创新,形成了建设经验,对

这些经验进行借鉴，能为上海的“民心工程”建设带来诸多有益启示：

一是明确各地党委是城市建设的领导核心。党的领导在城市建设中发挥着坚强的核心作用，是实现部门间高效配合、协调运行的根本力量，也是决定“民心工程”建设不偏离宗旨和目标的根本保障。在党的领导下，促使政府、企业、组织、群众共同参与“民心工程”建设，形成多方共同发力的建设模式。

二是坚持人民至上的建设理念。习近平总书记基于我国社会发展的实际提出“以人民为中心”的发展思想，要求尊重人民群众在城市建设过程中所处的主体地位，要求城市建设应当围绕人民群众的冷暖安危进行，应该着力提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。因此，对于“民心工程”建设成果的好坏，评价主体只有百姓，要注重人民群众的评价反馈和发挥人民群众的监督作用。

三是重视建设过程中的不同职能部门之间的通力合作和信息共享。推动各级政府、各部门之间有效沟通，避免出现埋头苦干、“各自为政”的状态，导致项目建设中信息传播出现阻碍，最终影响“民心工程”项目建设。探索信息协同共享机制，削减不同部门之间的冗余信息系统，将行政资源专注于为民服务上。

四是认识到“民心工程”建设是一个复杂的、长期的项目。“民心工程”建设的民众主体差异巨大，不同民众的民生需求各有差异。此外，“民心工程”建设的标准会随着社会经济发展、人民群众生活水平的提高而提高。民生建设工作的复杂性，决定了“民心工程”建设要坚持长效性，打持久战，保证民生建设工作顺利推进。

三、上海“民心工程”评价体系与建设现状

政策的推进机制与评价体系是一体两面、相辅相成、相互印证的关系，“民心工程”推进得如何，需要通过评价机制进行监测，而评价体系反馈的结果有助于进一步调整、修正、优化政府实施的推进机制，从而提高政策的科学性、针对性和可操作性。因此，本文尝试建立了一套社会政策的阶段性评价体系，用以评价“民心工程”阶段性成果，找出最具紧迫性的提升之处，反过来促进推进机制的不断完善。

（一）“民心工程”认可度与满意度评价体系

《2021 年上海市政务公开工作要点》明确指出，鼓励采取“云调研、云走访、云反馈”的方式，强化政民互动对解决实际问题的支撑能力。因此，本次研究使用“一网通办”总门户、“随申办”移动端等渠道，联合专业平台开展线上问卷调查，对市政府部门牵头的 16 项“民心工程”认真听取市民对推进情况和实施效果的意见建议，进行评价。

人民城市建设得好不好，人民群众才是“最终评判者”。所谓“城市发展的积极参与者、最大受益者、最终评判者”的角色，就是要以人民群众为主体，构建以民众获得感、幸福感、安全感为主观体验的“民心工程”信息采集系统与评价系统，分别回答“‘民心工程’要做什么”和“‘民心工程’做得怎么样”两个问题，即从对“民心工程”的认可度和满意度两个方面，来开展认知反馈调查。基于这一要求，通过前期文献梳理和资料收集，本文拟采取类别化方法，紧紧围绕上海“民心工程”的成效评估和民众期待两大核心问题进行问卷设计，对“民心工程”项目以民众主观认知在“满意度”和“认可度”两个维度上对其推进情况和实施效果进行分类评估。

“民心工程”属于公共服务范畴，“民心工程”民众认可度和满意度测评维度和指标，需借鉴公共服务领域内既有测量工具的相关维度和指标。本文编制认知调查问卷，参考了中国社会状况综合调查(CSS)、中国综合社会调查(CGSS)和中国家庭追踪调查(CFPS)等大型调查中使用的测量工具，以及我国现有服务公众满意度测评模型(CPSI)、公共服务公众满意度指数模型(PSPSI)和城市环保公共服务满意度指数模型(EPSI)等。分析这些测量工具和模型发现，大多数评估均以需求满足、绩效和公平等理论为

依据，结合实际情况选择维度，从认知度、认同度及符合度等维度来评估认可度，从质量、满意度、期望及信心等维度来评估满意度。^[4]最终，本次评估所用问卷在以上测量工具的基础上，从认可度和满意度两个层面归纳选取了知晓度、生活相关度、需求符合度、感知质量、感知价值、公众满意度和公众信任 7 个维度，并结合 16 项“民心工程”的具体情境构建了评价体系。

在这 7 个维度中，知晓度、生活相关度和需求符合度属于认可度的范畴：知晓度是指民众是否知晓该项“民心工程”正在实施；生活相关度是指该项“民心工程”实施内容与民众生活的密切相关程度；需求符合度是指该项“民心工程”的实施是否满足了民众的生活需求。感知质量、感知价值、公众满意度和公众信任属于满意度的范畴：感知质量是指该项“民心工程”的实施是否为民众生活带来了积极影响，实实在在解决了民众的生活问题；感知价值是指民众主观上衡量实际支出成本和实际收益后，认为该项“民心工程”是否具有令人满意的性价比；公众满意度是指该项“民心工程”实施后对民众目前生活状态的整体评价，也包括将该项“民心工程”与同类工程对比后对其产生的评价；公众信任是指民众对该项“民心工程”未来进展情况的信任与信心，这一维度由对该项“民心工程”能够顺利实施的信心，以及该项“民心工程”能够对生活产生积极影响的信心两个指标共同组成。

(二)“民心工程”建设现状及存在问题

1. 建设现状

本次调查涵盖上海 16 个区，调查对象共 600 人，其中徐汇区最多，有 61 人；崇明区最少，有 14 人。调查对象中，男性 252 名，占 42%，女性 348 名，占 58%。调查对象平均年龄为 34.5 岁，年龄最小 19 岁，最大 60 岁。调查对象受教育水平大多为本科学历，有 351 人；职业主要为职员，有 337 人。

图 1 显示的是上海 16 项“民心工程”认可度和满意度分布情况，整体认可度平均分较高，排名前三位的是旧区改造、早餐、社区养老服务设施建设工程；而架空线落地和合杆整治、学校体育场馆开放、小学生校内课后服务、农村人居环境优化工程相较于其他工程的认可度较低。整体满意度较高，排名前三位的是红色文化传承弘扬、苏州河两岸公共空间贯通、长三角政务服务跨省通办工程，而停车难综合治理、架空线落地和合杆整治、小学生校内课后服务工程相较于其他工程的满意度较低。其中，红色文化传承弘扬工程的认可度明显低于满意度，而停车难综合治理工程的认可度明显高于满意度。

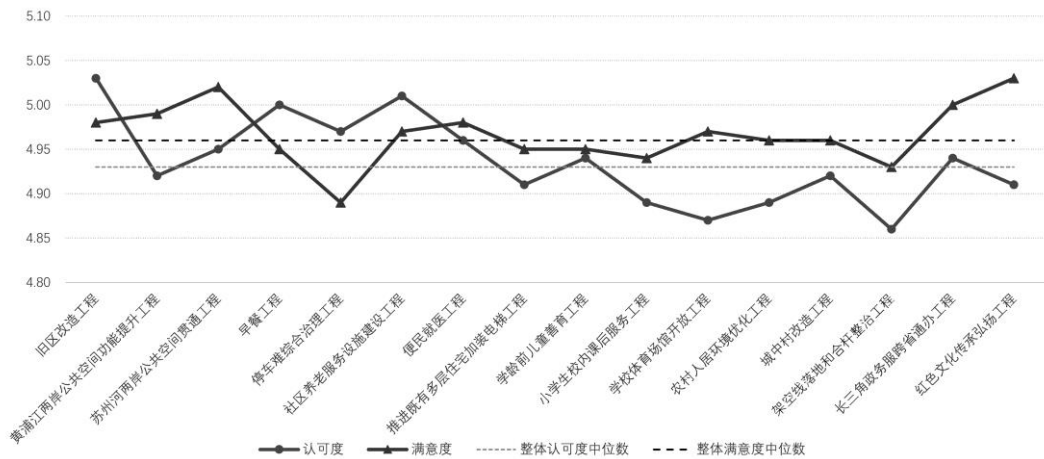


图 1 上海 16 项“民心工程”认可度和满意度分布

调查结果以民众认知的各项工程整体认可度中位数和整体满意度中位数作为分类截点，将 16 项“民心工程”分为 4 个象限，

得到“低认可度—低满意度”“高认可度—低满意度”“低认可度—高满意度”“高认可度—高满意度”4类认知(图2)。根据不同项目的不同情况，制定具有不同侧重点的发展方案。

“低认可度—低满意度”象限，包含推进既有多层住宅加装电梯、小学生校内课后服务、农村人居环境优化、城中村改造、架空线落地和合杆整治工程。此类工程分为两种情况：一是受众面较窄，大多数民众认为与自身没有联系，因此关注度较低，也没有受益实感；二是工程创新性与前沿性较强，科普宣传以及配套服务不到位，因此民众不了解，不愿尝试。对于此类工程，需要进一步综合评判来决定是否需要加大力度持续改进，以及如何改进。

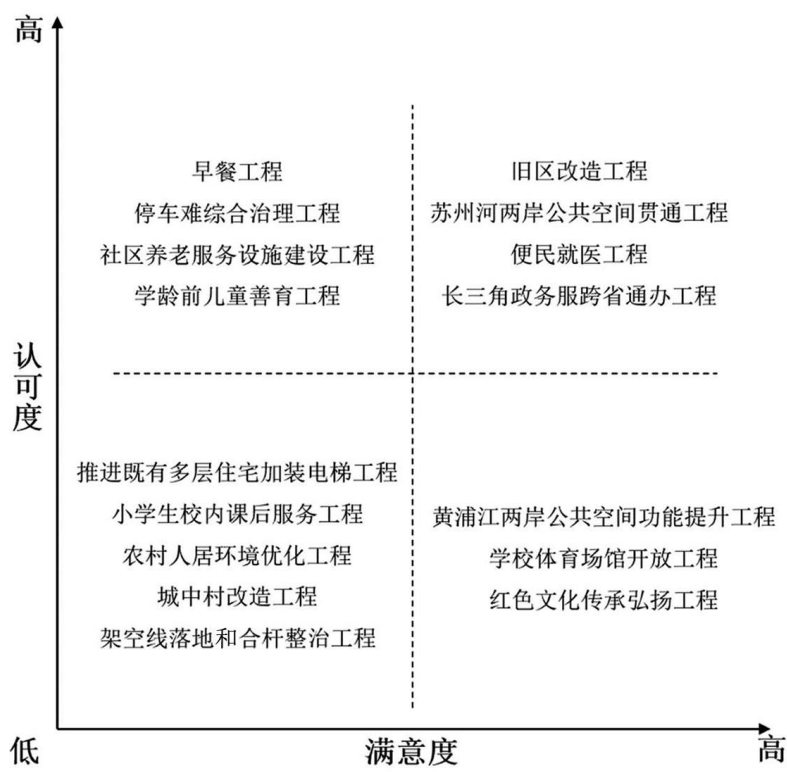


图2 上海16项“民心工程”认知反馈4个象限分布结构

“高认可度—高满意度”象限，包含旧区改造、苏州河两岸公共空间贯通、便民就医、长三角政务服务跨省通办工程。此类工程贴近民众生活，又具备较高的完成度，可以进行精细化加工，使之成为精品工程乃至品牌工程。

“低认可度—高满意度”象限，包含黄浦江两岸公共空间功能提升、学校体育场馆开放、红色文化传承弘扬工程。此类工程尽管推进情况较好，让人能感受到实在的变化，但与民众生活没那么息息相关，紧迫性不足，需要把重心放在维持现有成果上，在提升的优先度上可稍缓。

“高认可度—低满意度”象限，包含早餐、停车难综合治理、社区养老服务设施建设、学龄前儿童善育工程。此类工程往往与大多数民众日常生活息息相关，民众对于这样的工程需求通常较高，但就项目现状而言，民众并不满意，因此是亟须提升的。

2. 存在的问题

对认知调查结果进行分析后，选取部分街道为主要调查对象，对其各项工程的开展情况进行摸底研究，同时深入上海各区，

有侧重地选取一项工程进行实地深入调研。以调研结果为基础，归纳出典型共性问题如下：

一是利益协调复杂。“民心工程”项目众多，组织协调难度较大，相关部门存在职能分散和职能交叉等问题，同一“民心工程”项目往往分属多个部门共同管理，使需要协调的事务十分繁杂。由部门利益而产生的边界感会割裂问题之间的内在联系，阻碍有效沟通。“民心工程”项目实施时，牵扯到多方利益，往往难以达成一致意见、实现共赢，难以避免面临诸多利益方的阻力，增加协调难度。

二是信息资源分散。目前，“民心工程”项目的信息资源受传统行政观念和部门利益的影响，仍然处于各自为政的状态，信息资源的深度和广度都难以拓展，这阻碍了信息交流和业务开展。为提升效率，各项目在不同程度上进行了信息化和智能化改造，但缺乏统一的平台，这就导致各大平台都在争抢资源，彼此不能互通，稀少的资源被分散到一个个封闭的平台上，反而造成不便，违背初衷。

三是管理模式不统一。在各项“民心工程”建设中，创新采用许多新技术和新模式，许多情况下需要打破传统的管理方式，更新管理模式，这对街道、社区乃至物业的管理方式和水平都提出了更高的要求；而各地管理水平参差不齐，缺乏一套统一高效的管理模式。因此，在互相借鉴时，许多工作难以落实推行，整体呈现一种无序低效的状态，在一些疑难问题反复出现的同时又衍生出很多新问题。

四是存在安全隐患。各项“民心工程”在实施过程中，或多或少会涉及一些安全问题，如加装电梯的质量安全和后续检修，共享车位带来的社会车辆进入小区的安全管理等。同时，“民心工程”很大一部分服务项目，是通过政府购买的方式外包给一些社会组织 and 企业的，监管难度较高，缺乏一套完善的监督制度来防范和规避风险，资金安全难以得到保障。

四、进一步完善“民心工程”推进机制的政策建议

科学合理的规划是项目成立和实施的前提，然而现实情况错综复杂，规划在实际执行过程中的效果往往与预期设想有所出入。为了更好地解决各项“民心工程”在推进与建设时遇到的问题，本文结合国内外经验，基于线上和实地调查结果与案例分析，就进一步完善上海“民心工程”长效推进机制提出如下建议。

（一）建立部门协调机制

一是建立“民心工程”专门协调机构，如领导小组、委员会、联席会议等形式，减少垂直式协调机制，搭建部门间网络，实施跨部门管理，增加水平式协调机制，确保职能部门在综合性（跨地域、跨时间）“民心工程”建设过程中发挥更重要的作用，探索职责统一的大部门体制建设，减少“民心工程”建设中跨主体的协调障碍，构建精简的组织结构，通过垂直式、水平式和部门内部协调机构的共同推动，将“民心工程”议事协调机构常态化，有效统合各部门的力量，在项目实施中进行纠偏，实现上令下达。二是构建和完善“民心工程”增加机制。对单一性“民心工程”，由议事协调机构中某一主要职能部门牵头进行，其他职能部门广泛参与每个环节，使“民心工程”项目从规划到实施的整个过程得到有效协调，降低协调成本，提升运作效率更合理地使用行政资源与公共资源。三是完善“民心工程”相关部门的协调管理，减少部门间职能交叉，尤其是跨工程同类型部门的职能交叉，使部门责任界定更为准确，实现责任和义务的统一，从根本上解决职能冲突。制定“民心工程”多元主体职责分工的规章制度，明确职责分工、协调内容和协调程序等，切实解决多元主体争议等问题。

（二）建立信息共享机制

一是优化信息共享顶层设计，用好“民心工程”联席会议制度，加强统筹协调，实现信息定期双向流动，优化组织体系和管理架构，对各项工程分散隔离的信息系统进行整合梳理，促进信息共享、互联互通，解决“民心工程”建设过程中的共性问题，

形成工作合力。二是加快信息共享平台一体化建设，利用上海既有的“一网通办”架构，将“民心工程”建设进展与成效纳入“互联网+服务”技术和服务体系，发挥其跨层级、跨系统、跨部门、跨业务的支撑服务能力。明确各部门有关信息共享平台的职责分工，按照纵向贯通、横向联动的原则，尽快形成覆盖所有16项“民心工程”的信息共享一体化平台。三是为“民心工程”相关数据建立安全的信息共享环境，制定信息共享规范文件，明确各级政府及其职能部门和其他“民心工程”建设主体在信息共享过程中应承担的责任和义务，做到有法可依、有法必依。同时按信息重要程度，将信息分级，对信息共享的使用权限划定标准，充分保障多元主体信息资源的录入、流传、转接和使用全过程的长效安全。四是积极关注技术革新，尤其是新媒体发展，针对“民心工程”项目的特色，积极开发并推广应用软件或公众号。同时，加快最新技术成果的运用，拓宽获取信息的方式和渠道，及时更新系统整合、检索等功能，实现最大限度的资源利用。

（三）建立评价反馈机制

一是拓展评价反馈形式。不断优化实施效果评价方案，引入周期性跟踪评价、系统后评价、影响评价等多种评价形式，在项目的不同阶段实施有针对性的评价信息反馈机制，将项目实施中所取得的成功经验和模式迅速应用于项目的实施与管理之中，以便及时反馈和优化“民心工程”实施方案，提高“民心工程”项目的社会效益。二是统一评价反馈流程。将评价反馈纳入“民心工程”项目建设程序的基本环节，制定评价反馈范本，确定评价反馈的内容、工作程序以及组织开展形式，形成“民心工程”实施—评价信息反馈—政策（措施）完善的良性循环机制。三是评价反馈结果共享。在保障信息安全的前提下，将评价反馈的结果快速扩散至项目内部机构、外部机构乃至社会公众等各个层面，用于总结同类项目的经验教训，并作为项目审批、投资决策的重要参考依据，提高决策和建设管理水平。对经项目评价发现的问题，有关部门须认真分析原因，提出改进意见。四是完善民众反馈机制。强化民众意愿、评价表达在“民心工程”建设评价体系中的权重，通过问卷调查、座谈会、个人深度访谈等途径，完善民众对项目的需求表达，健全“民心工程”项目建设前的听证制度、公示制度，增强“民心工程”项目建设的透明度和社会影响力，促进民众对“民心工程”项目的理解和接受。

（四）建立长效建设机制

一是建立科学的项目遴选标准，制定“民心工程”阶段性专项规划，在项目选择上区分轻重缓急。完善项目的流动机制，加强对现有“民心工程”项目的优化，对于一些已形成制度化、规范化管理的项目，应考虑退出“民心工程”建设计划。增加资源利用效益，努力做到集中力量改善民众最迫切需要解决的重大民生问题。二是建立专项资金的预算管理制度和配套审核机制，整合相关民生项目资金，尤其是财政性资金，设立专门的“民心工程”项目发展基金，作为“民心工程”资金的重要补充。拓展筹措“民心工程”资金的渠道，重视市场的力量，采取多种方式鼓励和吸引企业、社会组织乃至个人资金共同投入“民心工程”，形成政府主导、多元参与的筹资机制。三是重视宣传工作，围绕“民心工程”建设加大宣传力度，不断创新宣传模式，丰富宣传渠道，增加民众对“民心工程”的关注度和参与度。四是完善人员的选任标准，建立科学的服务队伍管理制度，加强对工作人员的业务培训，设置并细化个人和部门整体的考核制度与责任制度，权责分明，使项目实施更加规范化，为各项“民心工程”的推进和建设打造专业化人才队伍，推动项目策划与实施的专业化，保障“民心工程”项目落实到位。

（五）建立监督问责机制

一是规范“民心工程”项目资金管理，定期公示增加透明度，减少隐性类记录，细化预算编制，建立各项工程专门的全面预算管理体系，严格细化资金拨付标准以及后续使用过程中的追踪监督标准，增加资金使用的规范性，加强对“民心工程”专项拨款使用的监管。二是坚持多元监督，应用人大监督、政府内部监督、政协民主监督、司法监督和社会监督等形式开展监督工作，引入第三方评估考核作为监督方式的重要补充，保证“民心工程”项目评估独立、公正、科学、准确。三是强化绩效考评和责任追究。借助信息化系统开展绩效考评，对各项“民心工程”建设进展，资金使用等信息进行统计和展示，定期检查和调整服务与评估的方式，提高数据的可获得性、准确性和权威性。根据绩效评估结果，进一步细化项目保障标准、支出责任和覆盖水平，并将其分解落实到基层政府与部门，明确问责范围，便于责任追究。作为对监督机制的补充，对于重大项目决策和工程建设质量建

立终身责任制。

参考文献:

[1]本报评论员. 高举人民城市旗帜践行人民城市理念[N]. 解放日报, 2020-06-24.

[2]张莹, 胡耀宗. 全球城市如何配置基础教育资源——基于纽约、东京、伦敦、新加坡的考察[J]. 比较教育学报, 2022(1):16-27.

[3]刘冰冰, 王泽坚. 新加坡和纽约特色风貌地区规划管理经验及对深圳的启示[J]. 国际城市规划, 2019, 34(5):132-138.

[4]苗世青, 洪丽, 李向春, 孙钰. 基于垃圾治理服务公众满意度测评模型(GPSI)的天津市垃圾治理服务公众满意度研究[J]. 城市, 2020(12):63-72.