

的居民提供了可参考的范本。

牢记总书记嘱托，上海市委以人民城市建设为主题，曾专门召开市委全会，制定贯彻落实意见，提出了“五个人人”的目标愿景，亦即人人都有人生出彩机会，人人都能有序参与治理，人人都能享有品质生活，人人都能切实感受温度，人人都能拥有归属认同。

从成片旧改目标提前实现等达成市民生活更有品质，到城市治理更加高效，以及城市环境更加优美，过去五年，上海在努力打造人民城市理念最佳实践地，努力谱写新时代“城市，让生活更美好”的新篇章。

## 听，人民的声音

“我区拟在三门路设置跨铁路南何支线与北杨支线以及南泗塘河道的临时钢便桥，建成后供行人和非机动车通行，努力缓解铁路以东地区约1.2万居民的出行难问题。”2022年8月，虹口区政府对市人大代表谢榕榕的一则建议作出如此答复。

虹口区政府之所以承诺要建桥，仍要从旧改动迁说起。三门路铁路线附近的彩虹湾，是虹口区的一大保障房基地，随着大量居民从各个旧改地块搬迁而来，这里的学校、医院、菜市场等配套设施也陆续建成。住在铁路东侧、乔迁之喜刚过的居民们发现，虽然离配套设施很近，却因为铁路等阻隔，出行要绕一个大圈。人大代表实地调研后，市民的热盼成了代表建议，进而成为政府部门的一道必答题。历经近两年的勘察、设计、建设，今年9月，记者在现场看到，一座长126米、配备无障碍电梯的天桥落成，名为“长虹桥”。此前出行难的居民，通过这座桥步行前往医院，时间从50分钟缩短到了10多分钟。一些原本根本不可能步行前往的老年人，自然欢欣。甚至，由于桥的坡度很缓，能方便轮椅人群出行。类似的“小细节”，让居民们竖起了大拇指。

对于上海市民来说，无论就医，还是更多的办事开证明之类，不用线下排队，更不用求人盖章，在手机上操作，几乎所有大小事情都能办成。这些情况都已经成为生活在上海的人们的一种常态。但并非没有死角、进步的空间。这就需要相关部门各级各类工作人员心里装着人民！

“有位老人，一年住了五次院，每次看他颤巍巍地来开证明，我心里就发酸。”这是徐汇区天平路街道社区事务受理服务中



长宁区江苏路街道社区大食堂方便周边居民、职场人。

心一名工作人员所言。

上海本身有个好政策，特殊救济对象和低保对象到医院看病，住院时可以免收押金。但到了具体执行层面，又要求办理手续时提供纸质证明。也就是说，市民有需求时要先到医院看有没有床位，再到街道开证明，再返转医院办手续。工作人员看在眼里，不免心疼。于是，通过向上级汇报，徐汇区两名基层干部给上海市人民建议征集信箱写信，建议优化流程、改进工作，进一步方便困难群众就医。不久，有关证明实现了电子化。最低生活保障家庭成员证明、特困人员证明、定期定量生活补助对象证明、支出型贫困家庭成员证明等，都可以手机“亮证”。

中共上海市委党校教授、数字政府建设研究中心首席专家赵勇向记者分析道：“之前上海推动‘一网通办’‘一网统管’这‘两张网’改革，将‘两张网’作为牵引治理体系和治理能力现代化的‘牛鼻子’，以智能化为突破口，推动治理模式创新、治理方式重塑、治理体系重构。而人民城市理念，就是要把最好的服务提供给人民。从这个角度出发，就能发现‘两张网’

上海市委以人民城市建设为主题，曾专门召开市委全会，制定贯彻落实意见，提出了“五个人人”的目标愿景，亦即**人人都有人生出彩机会，人人都能有序参与治理，人人都能享有品质生活，人人都能切实感受温度，人人都能拥有归属认同。**