从更深层次来理解“接诉即办”实践——

“接诉即办”的治理思维革命

李文钊

“接诉即办”改革作为一项治理实践，改革的过程就是一种治理思维取代另一种治理思维的过程，从本质上看是一场治理思维革命。治理思维涉及治理的认知选择，强调用什么观念、价值和推理来选择治理方式和指导治理实践，是人们对治理规律的认知，也是治理规范的探究过程，属于治理哲学中的认识论范畴。一旦探究“接诉即办”改革背后的治理思维，我们就会加深对这项治理实践的认知，并且有可能实现从具体到一般的抽象，在更大范围内践行“接诉即办”逻辑，这是扩展“接诉即办”外部效度的有效路径。

根据文森特的看法，认知选择就是在解决问题的模式中，对于所使用和据以行动的概念、诊断和信息的选择。由此可见，认知选择背后是观念、思想、推理、概念、假设、信息等的选择。通过引入认知选择和治理思维，我们对治理的理解就可以形成一个完整的链条，即认知选择——治理思维——治理行为——治理绩效——认知反馈。

“接诉即办”改革涉及治理思维选择，其核心是用什么样的观念来认识和指导市民诉求的回应、办理、反馈和主动治理实践。治理作为一种问题解决的科学，需要通过治理思维来为问题解决提供方案和选择，不同的治理思维会形成不同的问题解决模式，或者说每一种问题解决模式背后包含着隐含的治理思维。实践者如何看待问题，如何看待解决方案，其背后都会受到他们的治理思维影响。很多时候，治理模式选择是一个“理性化过程”，即先

有治理观念，后有治理模式选择，治理模式选择并非基于理性推理的过程，而是一个寻求合法性的过程。当一种治理思维不能够取得预期成果，但是行动者长期坚持时，就可能进入“治理思维陷阱”，治理也会陷入治理思维危机。要改变这种状态，就需要进行治理思维革命，用新的治理思维取代旧的治理思维，从而为新的治理模式选择提供思想支撑。

“接诉即办”的起点是民众诉求，关键是政府和其他部门一起能够快速回应、高效办理和及时反馈。政府部门还可以在诉求回应和办理时，基于诉求治理所产生的数据来谋划前瞻性治理，这是“接诉即办”工作中的主动治理过程。这样，我们可以基于如何看待诉求、如何办理诉求、如何主动治理、如何优化治理体系等对“接诉即办”改革所体现的治理思维进行总结，至少可以形成民本思维、基层思维、敏捷思维、科学思维、协同思维、主动思维、数字思维、法治思维、系统思维和创新思维等10种重要治理思维。

对于“接诉即办”改革而言，它首先涉及如何看待“民众诉求”，只有对民众诉求持有正面评价和偏好，政府才可能快速回应、高效办理和及时反馈。因此，民本思维对于“接诉即办”改革而言非常重要，它是整个改革的起点。与此同时，治理系统一旦认真对待民众诉求，就有可能使得治理主体树立基层思维。对诉求的回应、办理和反馈使得治理主体需要有敏捷思维、科学思维和协同思维。而主动治理使得治理主体需要有主动思维和系统思维，要从源头上去发掘问题。治理体系则使得治理主体需要有数字思维、创新思维和法治思维。

“接诉即办”改革治理思维的深入研究，既需要结合公共管理学对于治理思维的研究，又需要回到党和国家的治理实践，更需要与党的创新理论进行结合，实现理论与实践的有机统一。一方面，治理思维应该成为公共管理研究的重要议题，认知选择是公共管理需要思考的理论话题。另一方面，公共管理学者更应该关注党和国家治国理政实践及其治理思维，这是探索具有中国特色的治理思维理论的基础。总而言之，从治理思维的视角研究“接诉即办”改革，我们既可以从更高层次来理解这一实践，又可以将其经验扩展到更广泛的治理实践中，并有可能发展中国自主的治理思维知识体系。

（作者为中国人民大学首都发展与战略研究院副院长、公共管理学院教授）

塑造新质生产力，高素质的创新人才是第一要素——

育才引才用才留才

张天扬

塑造新质生产力，高素质的创新人才是第一要素。以高质量的人才工作支撑新质生产力发展，在打造世界重要人才中心和创新高地中当好“领头雁”“排头兵”，是新时代北京作为大国首都的使命担当。

北京教育科技人才优势明显，为新质生产力发展提供了坚实基础。北京人才资源总量达796.8万人，人才密度达70.4%，在全国主要城市中居于首位，人才对经济增长的贡献率达57.3%，人才资源红利加速释放支撑经济高质量发展。北京集聚了4家国家实验室、92所高校、1000多家科研院所，战略科技力量集中，干事创业机会多，为人才发展提供了广阔舞台。北京拥有全国近一半的两院院士，全球最多的“高被引科学家”，高层次人才集聚效应突出。北京基础研究占全社会研发投入总量的比例达到16%，排名全球前列，已达到欧美发达国家科创城市水平，创新创业要素齐全，为激发人才创造活力打造了优良生态。北京兼容并蓄、海纳百川的城市品质，对全球各类人才产生强大吸引力，科技部发布的“外籍人才眼中最具吸引力的中国城市”榜单中，北京位居首位。

改革创新人才体制机制为高质量发展注入强大动力，这就要不断优化完善人才培养、引进、使用、合理流动的工作机制，实施更加积极、开放、有效的政策措施，打出多套政策“组合拳”，全面提升人才工作的“全环节”质效。

要着眼自立自强育才，构建支撑新质生产力发展的战略力量梯队。全面提高人才自主培养质量，着力造就拔尖创新人才，对发展新质生产力具有深远意义。对于能够创造新质生产力的战略人才，要打造人才培养品牌项目，着眼培养具有国际影响力、富有原始创新能力、引领世界科技前沿的顶尖人才，通过精准培养模式，给予人才长周期稳定支持；实施各类青年科技领军人才培养计划，给予稳定支持和个性化培养。对于能够熟练掌握新质生产资料的应用型人才，要大力支持卓越工程师培养，推进企业与高校结对，以工学交替的方式，把专业建到产业链上、把课堂搬到生产线上；持续加强技能大师工作室建设，围绕以“大国工匠”为代表的高技能人才培养各环节精准发力。

要树立国际视野引才，集聚推动新质生产力发展的全球智力资源。人才的战略性地位和价值受到世界各国前所未有的重视，全球人才竞争日趋激烈，北京代表国家参与竞争吸引全球智力资源责任重大。要充分发挥用人主体作用，不断探索创新，纵深推进国际人才交往交流。

要立足先行先试用才，激发助力新质生产力发展的强大人才活力。推动人才体制机制改革，激发人才创新活力，最大限度发挥人才效用是推动新质生产力发展的不竭动力。北京在先行先试方面有中关村这块“金字招牌”，推出系列“放权、松绑、解优”改革举措具有强大优势，要畅通人才流动机制，着力构建以创新价值、能力、贡献为导向的评价机制，健全举荐制、以赛代评制、同行评审制等多类型人才评价体系。多措并举强化人才激励机制，深化科研经费管理改革，扩大科研经费包干制实施范围，推进科研人员依法享有职务科技成果所有权、长期使用权和转化收益权，激发各类人才的创新活力和创业热情。

要坚持精心细心留才，打造促进新质生产力发展的优良人才生态。人才服务比“真金”更要比“真心”，要打造让人才近悦远来的良好环境，确保人才引得进、留得住、用得好。加强国际教育、医疗资源引入，便利外国人来华工作，提高国际人才在京生活工作便利度，整合资源推出人才服务包，细致入微做好人才服务工作，建立分层分类、多样化、全覆盖的服务保障体系，提供精心、精细、精准的“套餐式”服务。加大人才典型选树和宣传力度，与各类人才密切思想联系和情感交流，团结凝聚优秀人才。

（作者为北京市人才发展战略研究院执行院长）

从“工业锈带”到“城市秀场”——

打造新时代首都城市复兴新地标

金洪利

习近平总书记在党的二十大报告中指出，坚持人民城市人民建、人民城市为人民，提高城市规划、建设、治理水平，加快转变超大特大城市发展方式，实施城市更新行动，加强城市基础设施建设，打造宜居、韧性、智慧城市。高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务，城市更新行动为城市高质量发展打开新空间。首钢园区在首都城市发展中承担着打造新时代首都城市复兴新地标的使命任务，经过“十年磨一剑”，走出了一条“以减量发展为战略、以问题导向为突破、以绿色转型为牵引”的城市更新之路，传统老工业区实现从“工业锈带”到“城市秀场”的华丽转变，成为习近平新时代中国特色社会主义思想在京西大地的生动实践。

保持减量发展的战略定力。当前，我国城市发展进入城市更新重要时期，标志就是由大规模增量建设转为存量提质改造和增量结构调整并重，从“有没有”转向“好不好”。我们要深刻把握这一特征，保持战略定力，始终坚持高质量发展不动摇，切实转变经济增长方式，以功能布局和资源环境承载能力为硬约束，切实减重、减负、减量发展，实现质的有效提升和量的合理增长。一是强引领。首钢园区“多规合一”规划体系为整体性保护开发“一张蓝图干到底”提供依据。二是疏整促。通过实施专项行动，前期完成棚户区改造、工业厂房改造及厂中村拆迁拆除约71.99万平方米，疏解人口约6500人。三是以“保”定“建”。坚持分类分层分级保护利用工业遗存，优化减量建设用地，为工业资源保护预留更多空间。

探索审批政策的实践路径。人类认识世界、改造世界的过程，就是一个发现问题、解决问题的过程。首钢园区城市更新在国内没有先例、没有政策的情况下，大胆探索，深入实践，奔着问题去，迎着困难上，取得了一批突破性成果。一是在土地供应方式上实现创新。首钢园区的土地原为工业用地，改造过程中需要先进行变更土地使用性质的一系列审批，才能启动实质建设。现实中面临着办理环节多、手续周期长及土地一级开发政策适用性等诸多难题。随着国家和北京市一系列政策文件的陆续出台，首钢园区纳入全国首批城区老工业区搬迁改造试点，这些堵点难点痛点陆续打通，明确原工业用地按照新规划用途和产业类别可采取协议出让、划拨和F类多功能灵活供地方式，土地收益实行“收支两条线”管理，创新审批模式，打破常规，突破了瓶颈制约，也破解了更新改造资金不足的难题。二是在工业建构筑物审批模式上实现突破。用地性质变更、容积率核定、竣工联合验收、经营证照办理是工业遗存改造面临的首要难题。首钢园区先行先试，按照是否改变容积率、建筑密度及外轮廓线明确工业建筑物审批程序，引入企业承诺制，首创老工业区构筑物改造审批模式。这填补了工业建构筑物审批领域的一项空白，有利于加快首钢园区更新改造的进程，并已经在全市范围进行推广。

以绿色转型带动全面复兴。从曾经的“碳排放大户”到如今的“网红打卡地”“微度假目的地”，首钢园区把生态优先、绿色低碳发展作为优先事项，全面提升区域“绿颜值”，形成“山-水-冬奥-工业遗存”特色景观体系，呈现新旧交织、山水交融的城市新风貌。绿色已经成为美丽中国最鲜明、最厚重、最牢靠的底色。首钢园区以绿色转型为牵引，推动系统性城市更新取得全面进步、实现全面复兴。一是文化复兴。注重保护延续老工业文化脉络，传承特色景观体系，对核心区进行“保护式修补”，对风貌传承区进行“生长式修补”，其他区域要与整体风貌协调。二是生态复兴。规划建设好后工业景观休闲带和永定河生态带，营造大疏大密的生态格局，撑起西部城市生态骨架。三是产业复兴。深化冬奥遗产和工业遗存可持续利用，以科幻产业为引领，科技企业为加速器，集聚高精尖产业资源，加快构建符合园区产业定位的产业体系。四是活力复兴。以建设国际人才社区为抓手，面向国际化，面向年轻人，面向未来打造半小时都市圈，打造跨界融合的都市型产业社区，激发创新活力。

（作者单位：北京首钢建设投资有限公司）

为新质生产力提供可持续的智力支持——

高校科幻教育：发展新质生产力的新路径

金韶

新质生产力的本质是科技创新驱动的生产力，是以技术革新突破、生产要素创新配置、产业转型升级为特征的先进生产力。发展新质生产力，人才是第一资源，教育是关键环节。高校作为教育的主阵地、创新的策源地、人才的集聚地，为新质生产力的发展提供有力支撑。与此同时，新质生产力的发展，对高校人才培养和教育工作提出了全新的挑战和更高的要求，成为高校持续深化教育改革、不断创新人才培养模式的重要推动力。

新质生产力的核心在于“创新”。为了培育这种新型生产力，高校教育需要从理念到实践的全面创新。在理念层面，高校要着力培养具备未来意识、创新思维和创造能力的高素质人才；在实践层面，高校应当加强与新兴技术和产业发展相适应的前沿未来学科、新兴交叉学科的建设，并研发具有创新特色的专业和课程体系，开展旨在提升原始创新能力的教学科研活动，进而对接产业需求和发展趋势，为新质生产力提供可持续的人才供给和智力支持。

新质生产力所强调的“创新”，既包括科技方面的创新，也包括文化方面的创新，即“创新文化”，就是要在全社会营造热爱科学、鼓励创新的文化氛围，从而为科技创新提供活力和土壤。科幻的本质就是科技和文化融合产生的创新文化，是对未来的科技想象和人文思考，能够激发青年的想象力和创造力，促进科技传播和科普，提升全民科学素养。科幻以其独特的科学基因，与科技创新、科学普及紧密结合，为新质生产力的发展注入活力，为科技强国、人才强国建设提供助力。

近几年，中国科幻迅速崛起，科幻佳作涌现，科幻产业快速发展，这与国家实施科技创新战略、强化科普能力建设、深化文化和科技融合息息相关。2021年，国家电影局发布“科幻十条”政策，鼓励科幻电影创作；2023年《全民科学素质行动规划纲要(2021—2025)》发布，提出实施“科幻产业发展扶持计划”，包括建设科幻电影科学顾问库、推进科技传播与影视融合、组建全国科幻科普电影放映联盟等。

科幻的发展与产业需求紧密对接。3D影像、4K高清、动作捕捉、虚拟拍摄等影视制作技术的进步，推动了电影工业化生产和电影产业转型升级。而且，科幻创作的繁荣，带动了科幻影视动漫、科幻游戏电竞、科幻休闲旅游、科幻科普研学等新兴业态的发展。根据中科协发布的数据显示，2023年我国科幻产业总营收已超1000亿元。科幻产业成为快速发展的新兴产业，科幻创作人才、科幻制作人才、科幻科普人才、科幻项目运营人才等缺口明显、需求旺盛。

高校科幻教育的内容和形式丰富多样，主要有：设置科幻类专业如科幻文学、科幻影视等；开设科幻类课程如科幻文艺创作、科幻创意设计等，以及开设跨专业交叉的科幻通识教育课程；还包括发挥高校师生力量开展科幻领域研究、组织科幻社团活动、举办科幻赛事展览等教育实践。根据相关调研，全国高校科幻社团已近100家，开设科幻类课程的高校已有几十所，全国各地举办的高校科幻类比赛已达十多种。高校开展科幻教育的目的就是培养青年学生的科学素质、人文修养、创新精神和创造能力，是创新人才培养模式的典型体现，为高校培育和发展新质生产力提供新动力。

高校加强科幻教育，为科幻产业培养和输出文化、科技融合创新型人才，既是国家战略发展所需，又能为新质生产力的发展开辟新路径。

一是促进跨学科融合，开展科幻通识教育。通识教育的目的在于打破传统的学科壁垒，融合自然科学、工程技术、社会科学等多学科知识体系，拓展学习视野和研究领域，促进跨学科交叉融合。开展科幻通识教育，就要组织跨专业的教师团队，共同围绕科幻主题，研发多元化的课程体系，如科技创新与科幻创作、科幻原型和工业设计、科技与人文、科技与艺术、科技哲学等。这样的课程设置，能够让青年学生在科技、文化、艺术的碰撞和交融中获得启迪、迸发智慧。通过这样的教育实践，高校将直接促进新质生产力的培育，为社会输送能够把握时代机遇、驾驭复杂问题和实现全面发展的创新型人才。

二是加强产学研协同，形成闭环创新机制。高校需要与科幻产业界加强交流合作，搭建产教融合、产学协同、校企联合的实训平台和创新基地，让学生可以实际参与到科幻项目的开发运营过程中，实现理论和实践的无缝连接和有机结合。各高校可以联合举办科幻主题的原创作品征集、科技创新比赛、创意设计展览等各类活动，为青年学生提供展示自我、发挥创意、磨炼技能的舞台，让他们在竞争合作中进一步提升创新能力；还可以发掘和培育具有潜质的科幻人才和IP项目，为文化、科技产业界提供新鲜血液。由此营造产学研协同的创新生态，为新质生产力的培育提供丰沃的土壤。

三是推进教育改革，增强原始创新能力。科幻赋能科技创新的作用日益显著。高校可以将科幻作为创新要素，通过“科幻+学科”的巧妙设计，让科幻成为推进教育改革、加强学科建设的催化剂，激发各学科尤其是传统学科跳出固有思维、打破已知边界、吸纳新概念和新方法，加快学科的创新发展。还可以将科幻作为特色手段，设立创新实验室、创业孵化器等平台，鼓励不同学科、专业的学生共同参与到富有科幻特色的科技创新活动中，为其提供软硬件的支持和专家导师的指导，使其科学灵感、科技想象、发明原型、概念模型等能够快速验证、迭代并转化为科技成果，助力提升高校的原始创新能力。

（作者为北京联合大学教授）

在资源配置、应急响应和技术创新方面着力——

推动医疗应急事业高质量发展

张润彤 赵艳华

医疗应急事业是党和国家响应突发公共卫生事件、保障人民生命安全和身体健康的重要机制。习近平总书记多次主持召开会议强调，要建立和完善以人民健康为中心的医疗应急管理体系。目前，随着我国医疗应急体系的持续强化，我们在应对多样化、复杂化的公共卫生挑战方面已取得明显进展。然而，与人民群众对于更高水平的健康保障需求相比，医疗应急体系在资源配置、应急响应和技术创新方面还存在不足。因此，我们必须坚持以人为本的原则，积极回应群众对高质量医疗应急服务的期待，全面推进医疗应急事业的高质量发展。

显著提高公共卫生事件的响应效率。在当前全球化背景下，公共卫生事件的快速、有效响应对于保障人民生命安全和社会稳定至关重要。要建立全球化医疗资源共享平台，以促进国际协作，更快获取关键信息和资源支持。通过与全球卫生机构建立合作关系，可以迅速了解国际上发生的公共卫生事件，并及时获得其他国家的成功应对经验。这样的全球资源共享平台将为我国医疗应急体系提供更广泛的支持，增强应对跨境传播公共卫生事件的能力。建议制定更为全面、科学的医疗应急预案，覆盖疫情初期识别、病毒溯源、病例管理到资源调配等全过程。全球协作与国内应急响应的有机结合，将有助于构建更为高效、协同的医疗应急体系，为全球公共卫生安全贡献力量。

增强医疗应急体系的可持续性和稳健性。确保医疗应急体系能够在面对长期和大规模公共卫生危机时保持稳定运行和持续响应，是构建强大公共卫生安全防线的重要环节。在资源配置方面，特别是在偏远地区，现有的资源配置相对不足，医疗设备和药品的储备不足。合理配置不仅涉及医疗设备和药品的储备，还包括医疗专业人员和支持人员等资源。解决这一问题的途径在于加大资源配置，如专业的隔离病房、高效的检测实验室和远程医疗中心等医疗应急基础设施。建立智能物流系统，确保医疗物资能够快速、准确地运送到需要的地方。要增强医疗应急体系的可持续性和稳健性，构建一个更加强大、灵活、可靠的公共卫生应急体系，确保在任何危机面前都能够有效应对，保护人民群众的生命安全和健康。

提升医疗应急服务的质量和专业性。为应对日益复杂和多变的公共卫生挑战，需持续提高医疗应急服务的质量和专业性。要定期对医疗应急人员进行专业技能培训、紧急情况下的决策制定和心理干预技能训练，不断提升医护人员的专业素养和危机处理能力，使其在应急情况下能更为从容地应对各类挑战。应引进最新的医疗设备和工具，如便携式诊断设备、远程医疗系统、先进的救治和监护设备，这些设备的应用能够有效提高医疗应急服务的效率和准确性。通过技术创新，更好地适应快速发展的医疗科技，使得医疗应急服务保持在专业水平的前沿。不断提升医疗应急服务的整体质量和水平，更好地保护公众的健康和安全。

加强公众健康教育和社区参与。广泛开展公众健康教育是提升社区居民健康意识的关键。鼓励社区居民参与到医疗应急预案的制定和实施中，是提升社区防范和应对能力的有效途径。通过社区会议、研讨活动和在线平台，居民可以直接参与到应急预案的讨论和改进中，使预案更加贴合社区的实际需求。通过模拟不同类型的紧急情况，如自然灾害、传染病暴发等，居民可以学习如何在实际情况中迅速有效地采取行动。建立反馈和评估机制是持续优化公众健康教育和社区参与活动的关键。要收集居民的反馈和建议，及时调整和改进教育内容和方法，确保其符合社区居民的实际需求和期望。要提升公民在医疗应急情况下的自我保护能力，加强社区对医疗应急体系的支持和参与，共同构建一个更加坚实、有效的公共卫生安全防线。

（作者分别为北京交通大学二级教授、国家社会科学基金重大项目和国家自然科学基金重点项目首席专家，国家卫生健康委妇幼健康中心研究员）

北京策论

季礼供图

责编/张迎冶 版式/吴十十 Email:1273390572@qq.com 电话:85202957