

## 改善民生 同心共建幸福城



民生是城市发展的“温度计”，也是人民幸福的基石。近年来，郑州市始终将保障和改善民生摆在突出位置，聚焦群众急难愁盼，在学有所教、病有所医、老有所养、弱有所扶、居有所安等方面持续用力，不断织密民生保障网，提升城市治理效能，让国家中心城市的建设成果切实转化为市民群众可感可知的幸福生活。



## 扩充优质资源 筑牢教育事业根基

“十四五”以来，郑州教育锚定“办人民满意的教育”这一核心目标，持续深化基础教育扩优提质行动。截至2024年年底，全市基础教育学校3657所，在校生共238.23万人，占常住人口的18.3%。多措并举推动义务教育优质均衡发展。新建、改扩建义务教育学校144所，新增义务教育阶段学位20.29万个。5年来，累计投入31.43亿元，建设义务教育阶段寄宿制学校30所，新增学位3.6万个；投入10亿元余元，加强乡村小规模学校建设。持续加强教师队伍建设。坚持以编引才，新增中小学教师编制2.27万个，赴重点高校现场招聘优秀毕业生4000余名。全学段学生应助尽助，“十四五”期间，全市共发放资助资金19.22亿元，惠及学生244.4万人次。保障随迁子女入学，目前，全市义务教育随迁子女在校生人数达41.37万，占全省的44%。保障特殊教育发展，实现特殊学生政策落实全覆盖，2021年以来，全市安置1500余名适龄残疾儿童接受义务教育，全市适龄残疾儿童义务教育入学率99.5%。

## 推动服务下沉 守护全民健康福祉

看病就医是民生关切。郑州积极主动作为，改善群众看病就医体验。今年12月8日上午，记者走进金水区凤凰台社区卫生服务中心，从全科医生门诊室到化验室，从药房到输液室，虽然患者人流不断，但秩序井然。在社区医院远程诊疗室，刚刚通过远程视频拿到省级医疗专家诊疗方案的老人周戈不禁感慨：“以前看病只能去大医院，现在‘家门口’就能跟专家‘面对面’，实在是方便省心。”眼前这一切，只是郑州加速优质医疗资源下沉、服务城乡居民的一个侧影。

数据显示，“十四五”期间，为高效下沉优质资源，郑州网格化布局15家紧密型城市医疗集团，实体化运行8家紧密型医共体。县域医疗中心临床服务“五大中心”全部建成，公有产权村卫生室达到95%以上；家庭医生签约服务融入党建引领网格化高效能治理，组建家医团队近3000个，重点人群签约率达86%，基本实现“常见病多发病在市县解决、头疼脑热等小病在乡村解决”。为双向提升诊疗能力，郑州累计撬动100多亿元用于公立医院建设升级，先后获批建设国家级区域医疗中心2个、国家临床重点专科5个、省级区域医疗中心6个、省级医学中心2个、省级医学重点学科21个，全市医疗服务可及性、服务水平得到“双提升”。

## 织密保障网络 托举“一老一小一困”

“十四五”以来，郑州民政在民生沃土上深耕细作，绘就了“老有颐养、幼有所护、困有所济、民有所安”的民生画卷。

城乡低保标准稳步提升。近4.8万低保对象、超万名特困人员全部纳入保障范围。养老服务体系建设持续推进。全市93家养老机构、1166个社区照料中心遍布城乡，1.5万余张床位中，护理型床位占比超六成；1166个助餐点化身便民服务阵地，解决老年人“吃饭难”问题；3000余户适老化改造项目落地实施，让老旧房屋更贴合老年人生活需求。

儿童福利和慈善事业促进部门聚焦困境儿童群体，织密织牢保障网络。全市137个未成年人保护机构为困境儿童保驾护航，634名困境儿童在专业照料与精准帮扶下向阳生长。持续深化改革、优化服务。婚姻登记“跨省通办”政策落地实施，架起便民利民的“连心桥”，5.3万对新人享受到跨省办理登记的便利；惠民殡葬政策持续发力，6.6万余户家庭切实减轻殡葬负担；残疾人两项补贴政策精准落实，温暖29.7万人次特殊群体的心田。

## 精治城市街巷 提升宜居环境品质

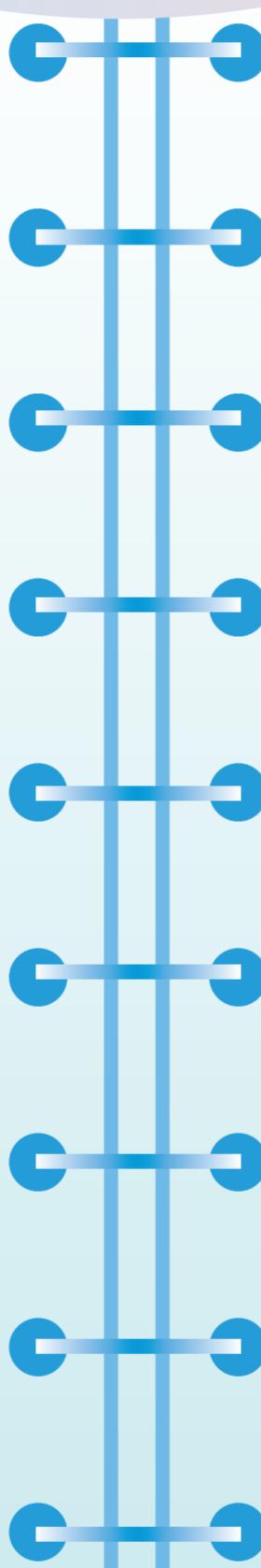
“十四五”期间，郑州市城市管理局积极推进城市管理科学化、精细化、智慧化转型，有力支撑全市经济社会高质量发展。公用服务保障显著增强。主城区供水能力提高46.8%，南水北调水源供水实现全覆盖；燃气服务人口增长1.3倍，普及率达99%；集中供热入网面积扩至3.1亿平方米，中心城区实现热源一体化；污水处理能力增长22%，再生水利用率达55%。市政设施品质全面提升。“春美、夏韵、秋彩、冬暖”“郑点亮”“郑路平”“郑好停”等提升行动成效显著，复亮灭灯路段411条，治理道路病害339.8万平方米，提升窨井盖27万座，盘活新增共享停车位91.6万个，建成城市驿站214座，有效解决群众身边关键小事。城市安全韧性稳步增强。布设城市“生命线”设施传感器200万个，加装燃气安全装置281万户，更新老旧管网1200余公里。

站在新的发展阶段，郑州市必将以更大的决心、更实的举措，让高质量发展的成果更多更公平地惠及全体市民，奋力描绘出郑州更加温暖、更加幸福的民生新图景。

本报记者 王红 张震 周娟 陶然 谷长乐 文 李新华 徐宗福 图



“以前小区门禁坏了没人管，现在打个电话，网格员带着维修人员第二天就来了！”近日，二七区长城社区居民王大妈的感慨，道出了郑州基层治理的细微变化。对于常住人口超千万的特大城市而言，如何破解“一位难求”“无人照料”“经营堵点”等民生难题？郑州以“党建+热线+网格+大数据”服务模式为抓手，将微治的精细、众治的合力、智治的高效深度融合，在方寸网格间解开治理“千千结”，让城市服务既有力度更有温度。



## 党建引领筑根基 智慧管理惠民生

郑州创新构建“市委统筹、区县主导、街道主战、社区落实”四级书记抓治理责任体系，在全国率先成立市县级党委智慧城市运行办公室，建立3.94万个网格党组织，让网格成为服务群众的“前沿阵地”。按照“全域覆盖、无缝衔接”原则，郑州精准划分7876个社区网格、46817个微网格、11381个农村网格及4744个专属网格，2.7万名机关干部下沉网格，实现“人在格中走、事在格中办”。

在金水区北林路街道汇城社区，网格员走访时发现两位高龄独居老人无力办理家庭医生签约，立即通过平台上报，当天就协调家庭医生团队上门完成签约，并将老人纳入重点关爱名单；中牟新区青年路街道城东社区网格员逐户走访，利用晚上时间为12名行动不便老人上门办理绿城通老年卡，让老人不出家门就能享受政策红利。上街区路面破损3天修复、登封自来水管爆裂4小时抢修、二七区48小时建成缓坡停车平台畅通消防通道……这些民生小事的高效解决，正是郑州“接诉即办”的生动实践。

## 多元协同聚合力 共治共享谱新篇

高效能治理从来不是“单打独斗”，郑州以党建为纽带，整合多方力量形成“全民合唱”的治理格局。二七塔商圈跨三区五街道，曾是管理难题，如今商圈网格联合党委组建3支专业队伍，构建“跨域治理数字中枢”，商户纠纷、政策咨询、应急保障等问题均能快速响应。经开区湖街道亚社社区打造“党群社校企”联动模式，引入大学生创新创业项目，建成社区食堂、托育中心等平台，让居民不出小区就能解决生活难题。

面对“跨区域、跨部门、跨层级”的复杂问题，郑州深化“街乡吹哨、部门报到”机制。金水区经八路街道居民反映家中水龙头带电，街道“吹哨”后，供电、燃气、住建等部门迅速“报到”，联合排查修复整栋楼电路隐患；中原区桐柏路街道路面塌陷，多部门72小时完成抢修恢复通行。截至目前，全市累计化解“三跨”事项600多项，4.6万名综治力量、245万名志愿者积极参与网格治理，让群众从“旁观者”变为“参与者”。

## 数字赋能提效能 智慧治理加速度

走进郑州市新型智慧城市运行中心，大屏上实时呈现全域治理数据，13万余路视频、21.93万台物联网设备构建起城市“数字孪生体”。2024年6月，12345热线工单全面接入城市治理平台，实现“一键直达”，平均签收时间从2小时缩短至5分钟。“郑好拍”小程序让市民诉求“随手拍、即时办”，“AI小郑”已辅助识别小微事件超141万件，实现“上报一分钟，处置一键通”。

## 筑牢体系强支撑 平急转换守底线

郑州创新凝练的“十个一”治理格局，是党建引领与数字赋能融合的实践结晶，涵盖治理引领、基础单元、感知体系等十大维度，构建起全域覆盖、高效协同的基层治理体系。在此基础上，郑州更构建“平急结合、有序转换”的多模态运行体系，将城市运行划分为日常、重大节假日、重大任务、应急4种模态，对应不同场景匹配精准治理措施，通过市级统筹、分层预案、协同机制，为城市安全稳定筑牢“弹性防线”。

数据见证治理成效。截至目前，全市统一平台累计处理各类事件721.6万余件，办结率96.51%，群众满意率96.43%；2024年信访总量同比下降29.5%，成功应对各类突发事件180余件次。

未来，郑州将持续深化“五基四化”建设，推动“平安郑州、幸福郑州”迭代升级，以高水平的高效能治理护航高质量发展，为超大特大城市治理贡献更多郑州经验。

本报记者 李娜 杨丽萍 文 徐宗福 图

## 数智赋能 深耕网格暖民心

