



■社区文化墙廊



■更新后的口袋广场和小区活动室



■各具特色的文化墙廊

墙体彩绘扮靓社区“微空间”

(通讯员 易川)

宜川三村第二居民区持续推进“美好社区 先锋行动”,以党员暖心社为桥梁,通过党支部、党员包干、“第二梯队”参与等多种形式,让社区更多的党员、“第二梯队”成员、居民群众共同参与到小区的自治共治中来。

软硬件提升,让小区面貌焕然一新

中山北路 1321 弄小区作为老旧公房,始建于 20 世纪 90 年代,共有 18 个楼栋。自 2021 年小区开展“美丽家园”修缮工程项目以来,小区环境硬件得到了提升,同时,随着新的机动车停车管理办法的顺利实施,让小区停车难问题得以解决,使得小区整体环境有了质的飞跃。

与此同时,宜川三村第二居民区党总支坚持党建引领,逐步对小区的“软件”进行更新打造,积极组织召开多场听证会,广泛征求民众意见和建议,以居民自治共治形式推进社区建设,并建立和新增了中山北路 1321 弄“口袋广场——宜心靠谱前沿阵地”和“小区活动室——情系居民暖心屋”,不仅让小区有了自己的特色与亮点,更让小区里的红色党建基调愈发浓厚。

这一系列软硬件设施的更新打造,让老小区的面貌焕然一新,更赢得了社区居民的一致称赞。

党建引领,居民积极参与社区治理

随着小区面貌的不断更新,越来越多的居民自发参与到小区自治共治的队伍中来,中山北

路 1321 弄的居民主动提出小区内楼道和阵地旁停车场的围墙还是光秃秃的,能否结合这一主题对其进行更新打造。收到这一建议,居民区党总支书记陈琴召集楼组长、志愿者以及“第二梯队”成员开展“头脑风暴”,集思广益,充分利用社区云“红色议事厅”这一平台,征集社区治理新的想法和意见,提出打造“党建引领 暖心社区文化墙廊”项目。

“第二梯队”成员也纷纷为小区建设出谋划策,并利用自身资源,邀请了一家专业的彩绘公司对小区内 18 个楼栋和这面 51 平米的围墙进行设计和打造,致力于让每个楼栋都拥有自己的特色主题。

在“暖心社区文化墙廊”的最后一块区域的设计落地过程

中,居民区党总支提出通过党建引领物业服务管理模式,以服务居民、改善环境为出发点,以党建联盟示范园建设为载体进行设计,并在此定期组织物业员工开展社区志愿服务,进一步提升服务精细化和居民满意度。

作为“宜心靠谱前沿阵地”的建立和延伸,“党建引领 暖心社区文化墙廊”的打造,让小区有了宣传阵地和休闲区域,这样的双向互补模式,让老旧小区焕发了新的活力,更获得了居民们的好口碑。

接下来,宜川三村第二居民区党总支将继续充分发掘居民区党员、“第二梯队”成员和志愿者中的凝聚社区老中青群体,让越来越多的居民融入社区,投身公益,献计献策,进一步为小区面貌“换颜”,让居民生活环境得到改善,文化生活也越来越多姿多彩。

(通讯员 陶蒲)

让共享单车『各归其位』

“按共享单车品牌颜色划分单车停车区域,用起来很方便,乱停乱放现象也看不到了,这个做法真的很不错。”提到桃浦镇街头目前正在推行的“四色停车位”,过往居民无不交口称赞。

桃浦镇不断拓宽工作思路,探索“四色管理”工作法管理共享单车有序停放问题,取得了显著成效。

分色管理,让各品牌共享单车各归其位

早高峰时段,在桃浦新村地铁站附近,白、黄、蓝、绿四种颜色的单车停车区域十分醒目,一名骑行者正将使用后的美团单车停放在黄色停车区域内。这就是桃浦镇探索“四色管理”工作法,推行“四色停车位”在街头落实的具体体现。

“‘四色停车位’是根据各企业共享单车投放比例,以白、黄、蓝、绿四种颜色区分设置私人电动自行车、自行车及共享单车专属停车区域。”桃浦镇综合行政执法队相关负责人介绍说,目前,桃浦镇率先在车流较大的桃浦新村地铁站、武威东路地铁站、李子园地铁站、祁安路地铁站周边试行“四色管理”工作法,共规划 1450 个“四色停车位”,让各品牌共享单车告别“混合”停放、各归其位。

长效管理,让共享单车成为城市靓丽风景线

“四色停车位”的设置看似简单易行,但推行起来并非易事。在前期进行的大量调研工作中,桃浦镇对区域内 7 个轨交站点,11 个公交站台,46 个住宅小区出入口,以及医院、学校、商场等点位的人流量、日均峰值车辆等信息数据进行了整合分析,在 4 个轨交站点周边,试点设置“四色停车位”,严格落实四色管理要求。并在其他公共区域科学划分非机动车停放区域,设置共享单车停放点指示牌,规范停放秩序,让共享单车真正成为城市的靓丽风景线。

为了守好这道靓丽风景线,桃浦镇综合行政执法队在做好宣传的同时,也推出了“共享单车管理”固守方案,强化辖区主、次干道巡逻整治,及时清理“问题”单车,做到长效管理,并让“共享单车管理”固守方案不断深入人心。

精准投放、高效利用、严格管理,多措并举的努力,让四色停车位已然成为车辆拥有者、使用者都认可的一种自觉。桃浦镇“四色停车位”的推行给居民营造了文明、有序的市容环境和出行条件,受到了居民的普遍欢迎,也进一步提升了城市精细化管理水平。

“办不成事”反映窗口,真能办事——曹杨新村街道持续优化政务服务机制

(通讯员 曹漾)

各级政务服务大厅,旨在“办事”。但今年以来,一个名为“办不成事”的反映窗口悄然出现在曹杨新村街道社区事务受理服务中心(下称“受理中心”),并为不少居民解决了事务办理过程中的“疑难杂症”。不仅如此,这个从名字上看似乎与“办事”相悖的专窗,还推动了社区政务服务机制的闭环优化,反映出一场化被动为主动的由内而外的治理探索。

从“办不成事”到“办成事,办好事”

“差点以为要办不成了!”这天,来自花溪园的居民张先生欢欣鼓舞,一件困扰他许久的“烦心事”终于落了地——因儿子中风偏瘫无法工作,张先生想为其购买城乡居民医保,几天前,他来到受理中心咨询后才得知,办理医保登记需要提供儿子小张的劳动手册。“按照规定,办理劳动手册需要本人到场办理,但是我儿子行动不便,本人无法到场,这可让我急坏了!”

这时,一个写着“办不成事”反映窗口的指示牌引起了张先生的注意。他抱着试一试的心态直奔该窗口,向工作人员寻求帮助。对方了解了具体情况后,立即与花溪园居委会和受理中心“青年突击队”的工作人员取得联系。

随后,他们结合实际情况,主动提出为张先生提供上门代办服务,

并与张先生约定了具体的帮办时间。于是,在居委会工作人员的协助下,受理中心通过“上门帮办”的形式,协助小张完成了劳动手册的办理,成功为小张办理了居民医保登记。由此可见,“办不成事”这个特设窗口,有着实打实的业务办理基底。

据受理中心相关负责人介绍,当居民在其他窗口遇到“办不成”的事,可以将相关疑难问题、复杂事项等反映给该窗口,该窗口工作人员会记录下来并结合实际情况为居民提供帮助,将“办不成”的事兜底办成。“目的就是为了帮助居民群众‘办成事、办好事’,这也是贯穿我们政务服务工作的核心理念。”

剖析“内因”以优化协作机制

值得一提的是,兜底服务,不仅兜住了办事的底,也兜住了居民群众心里的底。张先生表示,自己在大厅办事受阻时感到非常无助,是这个“办不成事”窗口,为当时手足无措的他指引了一个方向。

实际上,张先生的真实感受,正是这一专窗设立背后另一套深沉逻辑的体现——刀刀向内、直揭短板、倒逼解决问题。今年 3 月发布的《2023 年上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中提到,要“建立线上线下‘办不成事’反映、帮办、整改闭环联动机制”,其中的“整改闭环联动机制”,就是通过剖析“办不成事”的内因,研究“事为何办不成”,以实现政务服务迭代升级、流

程优化、制度再造,这也是建设服务型政府、推进治理体系和治理能力现代化的内在要求。

办事流程更新了,居民不了解怎么办?非主要材料忘了带怎么办?碰到疑难事项,居民不知该找哪个窗口,又该怎么办?……“客观地说,我们的政务服务体系做不到尽善尽美,但却可以在改进和优化上持续努力,让事务办理方向更清晰、流程更快捷。”相关负责人表示,经过今年以来“办不成事”窗口的运转,受理中心内部也焕发出了协作机制上更默契灵活的“勃勃生机”。

例如在帮助张先生跳出“办不成事”困境时,受理中心“青年突击队”最大限度发挥服务能动性,同步与曹杨辖区各居委民政条线人员再次“通气”,以便遇到特殊情况时能够更快打通协作渠道,让居民办事更加高效。

当然,除了加强联结的内部协作之外,“办不成事”反映窗口也是一条基层窗口单位与对应条线业务部门之间的快捷反馈通道。依托区级平台,及时将“办不成事”问题上报,迅速有效地进行沟通与处理。做到简易问题当场办、常规问题限时办、特殊问题必答复。以更快的速度去纠正政务服务“拖、等、放、推”等办事痛点,有效提升政府服务水平。

让窗口“消失”才是最终目的

相较而言,“办不成事”窗口在受理中心内并不起眼。它“隐蔽”在

大厅一侧的密闭隔间内,有两位工作人员专窗接待,这样的空间设置一方面考虑到了大厅内已有的结构布局,另一方面则“暗示”了这一窗口的“地位”,相关负责人则笑称其为“plan B”。

这样的考量不无道理。曹杨新村街道在深入践行“人民城市”建设理念的过程中,始终将人民性放在各项工作的首位,当居民碰到“办不成事”的问题时,彰显人性化温度的特事特办、急事急办则为权宜之计。

与此同时,也要避免这一“兜底”窗口变成首选“万能”窗口,急事急办变成常规手段。“这就像一把标尺,可以检验我们平时工作做得怎么样,如果来这个窗口的人越来越多,才能说明我们的服务机制切实得到了优化,真正收获了成长与进步,最终让这个窗口慢慢‘无人问津’直至‘消失’。”

在受理中心内部,这把“标尺”已有了一定的数据支撑。从窗口建设落地至今,每天中心内部都将对当日接待人数、反映内容、办理诉求等情况进行分类整合,再进行定期复盘梳理,从中总结出共性问题并拟出相关解决方案,针对个性问题则进一步具体问题具体分析。

接下来,曹杨新村街道社区事务受理服务中心将进一步建设、完善配套工作制度和工作流程强化服务细节与相关职能部门齐心协力提高政务服务的质量不断提升居民群众的幸福感和满意度。