

# 开方便之门 树文明形象

## ——松江区行政服务中心服务市民二三事

□通讯员 居嘉

日前，市民王先生前往松江区行政服务中心办理驾驶证换证手续，让他没想到的是，原本以为是一件很麻烦的事，在这里仅用短短20分钟便办好了。办事人员真诚的微笑、用心的服务给他留下了深刻印象。

松江区行政服务中心由原区市民服务中心与区企业服务中心、区招管中心整合而成，是区政府直属的公益性事业单位，主要面向社会提供各类政务服务。据该区行政服务中心主任赵宏卫介绍，目前入驻中心的部门有50多个，各类服务窗口和工作室269个，整合各类审批、服务事项486项。自2013年10月成立以来，该中心共受理企

业服务类事项近30万件，发证、批文逾13万件，接待市民总量达100余万人次，受理并办结市民服务类事项近70万件。该中心以其快捷、用心的服务得到广大市民的好评，前不久被表彰为“全国文明单位”。

### 高效服务让办事提速

不久前，一家连锁餐饮企业的负责人来到松江区行政服务中心的卫计委窗口，在提交了所有办证材料后，忐忑地问：“同志，多久可以拿到证啊？”窗口值班人员微笑着告诉他：“半小时就可以了。”“半小时？30分钟？”这位负责人重复了好几遍，惊喜之情溢于言表。他说，他曾在外省市办过这个证，至少要一周时间，而在松江区却只

要短短半个小时。

与他有同感的还有上市公司上海索达传动机械有限公司的负责人。该公司在松江区有个占地283亩的新建项目，之前因为审批问题迟迟未能开工。去年，松江区行政服务中心主动跨前一步，为企业量身定制了一套工作流程推进表，从土地封闭地形测绘到规划放样验收的31项办理流程，一一列明主办单位、预计规费、开始时间、完成时间等。在该中心的帮助下，企业办完全部手续，仅用了1个多月时间。

据了解，去年以来，松江区行政服务中心以加快行政审批办理智能化进程为重点，探索如何在现有信息化建设基础上，进一步提升行政审批办理智能化水平，提高办事

效率，并推广并联审批，目前有212个窗口实现“一口受理、一办到底”，涉及434项审批及服务事项，逐步实现“全事项网上办理、全流程公开透明、全方位电子监察、全过程动态查询”的目标。

### 用心服务让群众点赞

几天前，一位老伯走进松江区行政服务中心，看着一个个忙碌的窗口，他一脸茫然。正在服务台值班的顾咏梅见状，主动上前询问。原来，这位老伯是来办理代码证地址变更的，顾咏梅帮他取了号，他还站在那儿喃喃自语：“儿子来不了，我又不识字……”听到这里，顾咏梅便和他一同来到书写桌前，找到变更的样板，教他一字一字地填写。老伯激动地连声道谢。

# 设立党员家庭服务点 架起干群沟通的桥梁

□通讯员 朱建祺

**本报讯** “村民有事找党员家庭服务点，一定能得到回音。”这是青浦区练塘镇双菱村党员家庭服务点对村民的承诺。

在党的群众路线教育实践活动中，双菱村党支部辖区四个自然村建立了党员家庭服务点，由此架起了村领导干部与党员群众之间的沟通桥梁。作为全镇党员家庭服务点的试点单位，双菱村根据四个自然村的实际情况，分别安排了四位在群众中具有一定威信，对村里发展有一定见解的老党员建立了家庭服务点，这四位老党员家庭平时也是群众的“聚集地”，非常有利村干部听到群众的真实声音。

自党员家庭服务工作开展以来，双菱村“两委”班子成员进行轮班，两人一组，每周六、周日定时定点对四个服务点进行走访、听取意见。去年通过走访，村干部了解到群众最迫切的需求是解决菱荡湾自然村的危房改造难题，但由于牵涉的土地、资金等问题，村领导无权单独解决，必须协同上级共同协商。为早日解决危房改造问题，党员家庭服务点在上级领导及村民之间当好“中间人”，上通下达。目前，改造进程正在稳步推进中。

由于外来人口众多，在一定程度上影响了双菱村的环境卫生，尤其是河道垃圾到处可见，每到夏天就发出阵阵恶臭，群众颇为不满，意见反馈到党员家庭服务点。村“两委”班子决定加大对河道卫生整治经费的投入，增加整治人员，定时定点定人对河道进行清理，确保河道干净整洁。

村民们通过村务公开、党务公开、财务公开，



春耕备耕之际，上海市奉贤区农村商业银行工作人员携带移动终端，进村入户，现场为农民开办银行卡、手机银行、网上银行业务，了解农民对金融服务的想法和希望，零距离为农民提供金融服务。图为该行工作人员为柘林镇胡桥社区孙桥村村民提供金融服务。

通讯员 王菊萍 摄/文

了解了村里发展情况。同时，一些村民还想更多地了解一些经济收支情况，愿望反映到党员家庭服

务点。村干部了解情况后，定时召开党员会议及村民代表大会，面对面回答村民代表所提出的问题。

# 金山朱泾镇“十个深化”完善基层治理模式 “开卷”、“闭卷”考量干部基层治理能力

□通讯员 公维同 徐茜

**本报讯** 4月1日下午4点，金山区朱泾镇党政班子成员与各村（居）主要负责人一起走进考场，参加一场与市委“1+6”文件和区委“1+7”文件相关的“闭卷考试”，主考官是该镇党委书记蒋永华。考场里，有人奋笔疾书，有人冥思苦想，甚至有个别人开始抓耳挠腮。

“今天的‘闭卷考试’，主要目的就是检验这两天专题培训的效果。而考场之外，等待我们这些基层干部的是一场完善基层治理的‘朱泾模式’，不断提升朱泾百姓幸福指数的‘开卷考试’。”蒋永华说。

“闭卷考试”还有考试范围，“开卷考试”则面临的都是实际问题，更加考验基层治理能力。为了完成好基层群众的“开卷考试”，朱泾镇近年来一直没有停止探索的脚步。特别是今年新年伊始，朱泾镇通过形势任务报告、村（居）书记座谈会等方式专题学习讨论相关文件精神，不断扩充工作思路，探索工作路径；3月13日下午，朱泾镇还组队赴闵行区七宝镇专题学习城市管理与执法力量下沉工作……

在不断探索中，朱泾镇结合自身实际，进一步完善了镇管社区，并积极探索以“厘清工作职责，深化社区治理规范化；完善服务体

系，深化社区服务便民化；扩大基层民主，深化居民自治协同化；明确治理主体，深化社区治理多元化；加强党的领导，深化社区党建区域化；强化班长工程，深化班子建设常态化；完善双向考评，深化社会治理公开化；拓展网格建设，深化社区治理信息化；推进美丽乡村，深化幸福家园项目化”等“十个深化”为主要内容，以“清单、利民、自治、共治、联建、能力、专业、绩效、立体、幸福”为特征的社会治理模式。

今年，朱泾镇将继续深化电子走访，完善推广宅基走访，建立居民需求信息库，准确把握居民需

求；继续深化推广社区公益“大篷车”，坚持为老送餐，推进“爱心协力社”、“青年益家社”、“慈善超市”等服务项目，并结合区域化党建联席会议“9+33”个共建项目，不断把便民服务项目做深做实。

特别值得一提的是，朱泾镇即将开通“美丽朱泾频道”，利用东方有线平台，朱泾居民在家里看电视就可以知晓社区动态、获得服务信息、查询社会资讯、参与社区互动……频道开通后，可以解决信息发布的“最后一公里”，方便老百姓了解并支持镇政府工作，让居民真正参与到社区建设中来。比如，小区和村里一些事项要征求居民意见的，可以直接通过电视遥控器进行意见征求，后台再进行汇总，对居委会工作人员的满意度测评，也可以通过这样的方式进行。

政法大学客座教授、上海市科学社会主义学会副会长，长期从事中国特色社会主义的研究。

据介绍，袁秉达名师工作室每月活动一次，主要为党校教师制定个人发展计划、推荐必读书目和选读书目、定期开展教学研讨活动和课题研究等。

这样的用心服务不是个例。不久前，松江区职工法律援助中心窗口收到一面锦旗，上面写着“为民排忧、替民解难”八个大字。原来，春节前，某建筑材料有限公司三名职工，因所在单位拖欠其加班工资和未兑现的其它福利待遇，向该区职工法律援助中心窗口求助。窗口工作人员热情接待了三名来访者，对他们提出的问题给予细致、耐心的解答。最终，在该中心的帮助下，他们拿回了应得的劳动报酬约12万元。

为提高服务质量，松江区行政服务中心开展了“用心服务”主题倡议活动，结合服务明星评比工作，号召窗口工作人员展现良好服务形象和积极精神面貌，切实转变服务作风，做到“门好进、脸好看、事好办”。该中心还换位思考，为办事群众设置了自助服务区、商务区 and 休息区，提供自助上网、自助取款、自动拍照、复印传真、邮政和书报等服务。

□短讯

## 松江石湖荡街面管理广播系统即将启用

松江区石湖荡街面管理广播系统于日前建成并完成验收，9只遍布全镇的广播喇叭即将启用。

在去年大面积推行视频监控系統基础上，石湖荡镇今年进一步结合镇情、镇貌，决定在街面的主要道路安装一些广播喇叭。这些广播喇叭将主要承担两大功能，一方面是作为街面巡查的重要辅助手段。例如，在视频监控发现乱设摊、乱停车等违法行为后，可以当即通过广播系统要求当事人立即自行整改、停止违法行为，使广播系统成为视频监控的一张“嘴”；另一方面，广播喇叭也将作为宣传方针政策为载体，平时可以通过广播系统宣传国家大政方针、法律法规、服务信息等各类内容，进一步地把与村民生活密切相关的实用信息传播开来。

通讯员 陆静宜

## 金山区级青年文明岗号争创集体开展交流活动

日前，金山区118家区级青年文明岗号争创集体之间开展交流互访活动。据悉，参与的文明岗号有金山区水文站青年服务队、金山区农产品质量安全中心青年突击队、上海连通实业有限公司津力青年小分队、中国电信上海卫零路营业厅等。此次活动通过岗位体验加强与青工之间的交流，亲身感受生产一线工作条件的艰苦以及一线员工的敬业，为今后青年文明（岗）号创建起到推动作用。

通讯员 马燕燕 沈思聪

## 松江区举办新《消保条例》培训班

近日，松江区消保委在新浜镇举办首期新《上海市消费者权益保护条例》培训班。

该区消保委授课人员从新《消保条例》修改背景、立法理念、内容特点等方面进行授课，重点介绍了营利性教育培训纳入新消条、从事特许经营真实身份要标明、店中店资质网购平台要把关、不适用无理由退货要让消费者确认、禁止泄露消费者个人信息等方面的亮点。据悉，新《消保条例》已于今年3月15日开始实施，在之后的两个月中，松江区消保委将在全区15个乡镇街道社区开展系列讲座培训活动。

通讯员 王颖斐

## 松江区委党校成立名师工作室

□通讯员 许凌峻

**本报讯** 日前，袁秉达名师工作室在松江区委党校成立。据悉，名师工作室以“专业引领、同伴互

助、交流研讨、共同发展”为宗旨，遵循优秀教师的成长规律，通过两年为一个周期的工作计划实施，推动教师的专业成长，构建个性化教学模式，引领教师快速向专

家型教师迈进。

袁秉达曾任中共上海市委党校、上海行政学院科学社会主义教研部主任、教授。兼任上海市邓小平理论研究中心特聘研究员、华东