

全方位服务百姓

# 浦东新区“家门口”服务体系再升级

“家门口”是老百姓最熟悉的地方，也是社会治理的“第一道门”。今年3月，国家发展改革委向全国下发《关于推广借鉴上海浦东新区有关创新举措和经验做法的通知》。其中，浦东新区“家门口”服务体系建设是“高效能治理领域”8项17条创新举措之一。

□通讯员 浦布 惠惠

### 打造居村一站式服务“便利店”

不久前的一天晚上8点，一位年轻妈妈神情焦急地跑到陆家嘴街道东园一村居委会，询问值班社工：“孩子病了要去医院，但是就医记录册用完了，你们这里能换吗？”值班社工将年轻妈妈带到一旁的“一网通办”24小时自助服务区，指导她使用自助服务终端，不到3分钟便顺利拿到了新的就医记录册。

如此优质的服务并不仅是一个。自2017年起，浦东以提供就近、便利、稳定、可预期的基本公共服务为目标，推动区级服务资源下沉，实现“家门口”七大类服务事项全覆盖。“我们将社区事务受理窗口从受理大厅延伸至居村‘家门口’，通过在居村配齐五件套智能设备，借助远程视频帮办系统，受理中心远程办理、村居协助办理的方式实现个人社区事务延伸。”浦东新区有关领导介绍。

在浦东，全区1308个居村“家门口”服务站（中心）可办理个人社区事务全部事项，其中118个事项可以通过远程视频帮办做到当场办理，71个事项可在社工的帮助指导下做到自助办理，复杂事项可代为办理或预约办理，实现“只进一扇门”“最多跑一次”“办事不出村居、服务就在身边”。

海塘村党总支副书记陈永刚对此深有感触，“海塘村地处合庆镇最东南角，以前村民每次前往镇社区事务受理中心办事都要穿过G1503高架路，来回至少半天，现在村民在‘家门口’就可以办理个人事务，大大节省了来回奔波的时间。”

### 居村联勤联动站 提高社区协同治理效能

2019年，浦东在推进“家门口”服务体系提质增能过程中，明确村“家门口”服务中心建设联勤联动站，居民区“家门口”服务站赋予联勤联动功能。

过去，公安、城管、市场监管等各支执法力量虽然都下沉到了居村，但发力不够集中。“现在，通过建立机制，整合了工作力量、明确了工作责任、建立了工作制度，使各自为战变成了协同联动；遇到问题，居村书记通过机制、制度就能协调解决。”据介绍。目前，全区已建成居村联勤联动站1343个，实现居村全覆盖；1310名社区民警、652名城管执法队员、564名市场监管队员包片联系居村，居村法律顾问全域覆盖。一般问题由居村日常“巡查—发现—处置”自治联动闭环解决；自治解决不了的重点事项，由条线下沉行政执法力量通过联勤联动闭环解决；疑难问题提交街镇城运中心，启动行政组织党组会商研判解决。

此外，区城运中心平台深化“居村联勤联动微平台”应用，科技赋能应用提升，形成浦东“城市大脑”日常管理总平台+街镇智能综合管理分平台+居村联勤联动微平台的三级管理平台，帮助居村有效推动辖区内联勤联动事项，高效处置社区治理顽疾，各街镇使用率达到100%。

### 探索智能系统建设 深化基层减负赋能

“‘家门口’服务要提质增能，关键在于人。给人以工具，就会提高效率；给人以空间，就会有创新。建设‘智治通’平台、开展双培工程，就是为社工、为群众提供智能助手和



知识储备、提供发展和创新空间。”

据介绍，这几年来，浦东新区牢牢抓住智能化这个牛鼻子，久久为功，持续推进社区治理数字化转型。在这个过程中，浦东抓住操作端、场景应用等关键词。在陆家嘴街道，有个“独居老人风险分级管理模块”，对独居老人身体状况、安全习惯等管理要素构建分析模型，经过系统算法自动进行风险评级，并自动生成任务清单推送给居委社工、结对“老伙伴”志愿者和居委书记，采取不同等级的干预措施，形成“动态评估、及时感知、高效处置”的闭环机制，实现了对陆家嘴辖区1446名独居老人的全覆盖管理。在智治通基础上，我们指导各个街镇根据实际需求，研发个性化模块，

适时在面上推广。

为确保浦东“家门口”服务品质的稳定性和可持续性，浦东新区通过实施“双培”工程即培训“全岗通”金牌社工、培育社区治理骨干，为持续深化“家门口”服务体系建设增能。三年多来，通过主题式情景演练、浸入式案例分享、组团式考察学习等模式，共计培养297名金牌全岗通社工。金牌社工们表示：“要让百姓在家门口得到优质的服务，就需要把自己的综合素质提高，各阶段的培训让我们在服务中更有底气。”

如今，遍布浦东的居村“家门口”服务站（中心）功能不断拓展、品牌效应不断显现。去年，百姓在“家门口”通过“远程帮办”办理个人事

项22.39万件。全覆盖建成的1343个居村联勤联动站，依托“联勤联动微平台”协同处置问题1095个。全区327所村卫生室在行政村实现服务全覆盖，药品从原来的150种增配至目前的300余种。据国家统计局浦东调查队2020年10月调查结果显示，“家门口”服务群众满意度达9.41分以上，满分为10分。

“现在社区里一天一个样，不仅设施全了、环境美了，服务也更贴心了，以前还要定期跑地段医院排队，现在随时随地就可以来‘家门口’的健康小屋坐一坐、测一测，自己的健康状况实时掌握，家庭医生的坐诊服务也送到我们‘家门口’，不要太方便哦！”居民纷纷对“家门口”服务竖起大拇指。

让居民放心舒心安全充电

## 川沙新镇疏通停车道路解决居民“充电难”

□通讯员 韩大方

日前，川沙新镇多措并举，着力解决小区非机动车乱停放，让居民放心舒心安全充电。据统计，川沙新镇已增设电动自行车充电设施2987个，可停非机动车12812辆。

川沙新镇有住宅小区178个，其中老旧动迁小区占60%以上。这些老旧小区建设时间早、基础配套

设施陈旧落后，有的未设置非机动车停车库、更没有充电设施。电动自行车乱停放、私拉电线、楼道充电、入户充电等现象屡禁不止，成为治安、消防隐患和物业管理难题。

根据规定，从今年5月1日起立法禁止电动自行车在建筑物首层门厅、公共走道、楼梯间、楼道等地点充电。那么，居民的非机动车充电

在哪里解决？

针对居民和物业的“两难”，川沙新镇未雨绸缪，将老旧小区电动自行车充电设施建设列为“美丽家园”建设和“为群众办实事”项目之一，着力解决老百姓急难愁盼问题。

园西小区是上世纪80年代建成的售后公房小区，有28幢房屋61个门洞871户居民。小区整新改造

前，没有集中充电场所，有的居民只得飞线充电、进楼充电，安全隐患突出。居民区党支部统筹物业、业委会，积极倾听民意，新建电动自行车停车棚6处共计144平方米，加装电动自行车充电插座130个。改造后的停车棚充电装置安全便利，也改善了小区环境。

城西小区、明珠小区、临园小区、东唐花苑等老旧小区原有一些

存量违建拆除后，地面凹凸不平，也成为垃圾滋生地，居民多有投诉。居委会负责协调业委会、物业公司、房管办等齐发力，结合小区实际，将原违建点位拆除后的空置场地平整修复，共建造敞开式非机动车棚5个268平方米，并安装充电装置79个。“有了停车棚、充电桩，我们再也不用愁找地方停车充电了。”许多居民感叹道。

浦东三农培训(十五)

## 拓宽教育培训视野 助力乡村振兴

——浦东农校与新南村共谋发展

□通讯员 李朝平

日前，应浦东新区新场镇相关部门邀请，区农业农村委农村工作指导处弓卿同志、区农校杜华平校长一行来到新南村，商讨乡村振兴领域培训合作意向。

双方人员详细介绍了各自资源和发展计划，一致认为在课程设计、师资共享、场地建设、培训模式创新

等方面有很大的合作空间。

据悉，新南村是2018年度上海市美丽乡村、2019年上海市文明村。该村正在积极推进“上海市乡村振兴示范村”建设，按照“乡村创文旅”发展主线，以“乡创+”为路径，目标打造“上海乡创第一村”。

新南村目前正在建设“上海新南乡创学院”，计划形成从学生劳动

教育和社会实践，“三农”人才孵化培养，创业就业的闭环。学院内设“5G演播室”、农产品销售展示平台、培训教室、创客孵化、村史馆等功能。第一批计划的培训项目包括网络营销师、高校乡创人才培养、农业实用技术培训、浦东青年文创+乡创实践、在地村民素质提升、学生劳动教育。

浦东农校作为区农业农村委下

属事业单位，专业从事“三农”人才培养，助力乡村人才振兴，在农民科技培训、农村干部培训、对口援助地区干部培训、职业技能培训、学历教育、社会委托培训等方面积累了丰富的资源和经验。随着浦东新区乡村振兴战略深入实施，浦东农校教育培训工作也不断创新转型，结合农业农村中心工作，力求与乡村振兴发展要求相匹配。本次与新南村

共谋未来，也是浦东农校拓宽视野、促进教育培训高质量发展的积极探索。

