

【社区·头条】

浦东浦兴路街道创新服务模式便民利民

深学细悟学党史 服务群众办实事



□通讯员 王健胜 记者 王平

在今年党史学习教育过程中,浦东浦兴路街道深入践行以人民为中心的发展思想,深化线上线下政务服务便民利民,创新办事服务模式,用心用情用力解决办事群众“急难愁盼”问题。

浦兴路街道常住人口18万,是纯人口居住区,社区内老年人、外地来沪人员较多,办事的需求多样化。街道社区受理中心的业务涵盖200多项内容,种类多、政策性强,要想实现所有业务的单窗通办,首要问题是提升窗口服务人员的综合能力。为了有效整合业务,快速提升窗口服务人员业务水平,街道社区受理中心打破以往后台业务条线工作人员对窗口服务人员进行业务培训的传统,从2021年1月开始,以12个委办局部门的业务种类为大分类,每个窗口服务人员各认领一个条线,对认领条线的业务进行钻研学习,编制学习教材,每周二次利用中午休息时间组织全体窗口人员开展一个小时的培训,截至今年5月底,共组织开展14场次午间培训,参训200人次,窗口服务人员的业务能力得到快速提升,办事大厅13

个服务窗口全部实现了业务单窗通办。业务服务能力提升的同时,街道受理中心积极营造人性化的服务氛围,对休息等候区进行了全方位的改造,打造了生态绿植墙,独立而坐的沙发座椅,配备了电视机、擦鞋机等便民服务设备,通过优化调整窗口接待位置,窗口服务由直角斜面优化为面对面接待。舒适的服务环境极大提升了办事群众的服务满意度。1至5月,街道受理中心办理业务33497件,上海市服务“好差评”系统评价33134件,服务满意率100%。

在社区走访群众过程中,群众提出的“我们上班你们上班,我们下班你们也下班了”是近年来比较凸显的办事难问题,受理中心针对这一问题,在立足成功建设全市受理中心第一家24小时自助服务区的经验基础上,分析研究在辖区内金桥南块、金桥北块2个块域各建设1个24小时自助服务点的可行性。经过街道层面研究谋划,决定依托现有的家门口服务体系,在金桥南块的长岛大爱公益园和金桥北块的为老服务中心2个人流量相对较大的位置建设24小时自助服务点,加上东陆块域受理中心现有的自助服务点,在街道层面上形成3个点位覆盖周

边1.5公里、路程距离不超10分钟的服务范围。24小时自助服务点建设的同时,街道受理中心依靠政务服务“一网通办”大力推进的工作契机,积极引进“一网通办”自助终端机,3个点位的自助终端机能够办理102项社区个人事务,如就医记录册补换、个人社保缴费证明打印、个人公积金缴费证明打印等上班族常办事项现场都能直接办结。1至5月,街道24小时自助服务点共接待办理业务6627件,其中下班后非工作时间办理业务3250件。

街道受理中心位于街道辖区的西北角,社区内老年人、残疾人等行动不便的人员到受理中心因路程距离太远产生了现实中的办事不便问题。如何解决这个难题,为这部分人群提供就近、便利的办事服务,街道2020年初开始谋划,把解决问题的重点放在做实“家门口”政务服务“远程帮办”这项工作上,投入人力、物力,在街道受理中心建设了“家门口”远程帮办服务平台,在40个居民区“家门口”服务站首问接待台开通社区个人事务“远程帮办”服务。在不改变办理主体、不更改授权权限的基础上,“家门口”远程帮办的服务事项从最初的10余项到现在的102项事项可以直接办结。街道通过对居民区“全岗通”社工的多轮培训,增加受理中心服务平台的窗口数量,配备办事材料智能存储柜,受理中心和居民区工作人员在增能的同时也相应得到减负。截至目前,街道通过“家门口”远程帮办服务平台为群众办理业务8925件,通过数据分析,办理的对象以老年人、残疾人为主,办理的业务以“补换就医记录册、敬老卡”等事项为多数。“家门口”远程帮办服务让社区群众不出小区就能办事、就能办成事。



【社区·随笔】

随着“一盔一带”安全守护行动持续开展,各地也陆续开展了“共享头盔”的探索,从实践来看仍存在一些需要认真对待的问题。

目前“共享头盔”的实现方式主要分为两种,一种是共享电动自行车企业随车配备的,目前主要在浙江等地试点推行,这种头盔一般放置在共享电动自行车的前车筐内,但为了防止丢失,有的在安全头盔和车把之间连着一根收缩绳,这样为骑行时带来了新的安全隐患。另一种是独立投放的“共享头盔”,这种“共享头盔”就像共享充电宝一样,有投放网点,市民可以扫码填写相关信息免费借用,但相对投放量很小,并不能满足需求。

《上海市非机动车安全管理条例》实施以来,本市电动自行车骑行人员头盔佩戴率明显提升。为了不断深化学生交通安全、文明出行的养成教育,宝山区公安分局联合区教育局在全区120余所小学、幼儿园投放1500个安全头盔,建立安全头盔“共享驿站”,充分利用学校门卫室、非机动车停车场等公共场所,通过设立头盔共享点,向学生、家长提供免费外借服务,建立健全学生佩戴头盔常态长效管理机制。从实践来看,这一头盔共享的方式较为成功,兼顾了方便群众与安全出行,受到了学生和家长的欢迎。

有充分的调查数据表明,佩戴头盔让交通事故中受伤人数和受伤程度皆有大幅下降,也有越来越多的市民对骑车载头盔有了充足认识,“共享头盔”作为一种相关服务的补充,有继续探索的价值,但根本上还是要提升骑行人的安全意识,佩戴头盔也仅仅是安全出行其中一个环节,对电动自行车驾驶人来说,养成良好的骑行习惯更为重要。

『共享头盔』安全为先

□小王

幸福,从拥有独立卫生间开始……

□通讯员 严宸 记者 王平

日前,家住浦东新区书院镇东场居委东场一村的42户居民告别了往日“拎马桶”的生活,拥有了自家的独立卫生间。

东场一村建于上世纪七十年代初期,位于两港大道和三三公路交界处。作为东海农场地区也是书院地区的第一个居民区,在当时是很多人都向往的所在。然而,四十多年过去了,住在里面的人员换了一批又一批,居民区的环境却没有多大的改变,很多在当时看来较为正常的事情到了当下就显得尤为特殊,其中最为突出的问题就是“拎马桶”。因为缺少独立的卫生设施,很多住户不得不每天前往居民区北侧的旱厕倒马桶。

居民改造的意愿普遍强烈,然而,居住于此的他们又很难有足够的经济实力独自完成这样一个改造。事实上,单靠居委一家的力量,

也难以完成42户人家的改造。为此,居委积极向上级部门反映。接到反映后,镇政府高度重视这一情况,积极向区里争取支持,最终被纳入浦东新区老旧小区卫生设施改造项目。随后,镇规建办、房办等相关部门与东场居委一起召开专题会议,根据实际情况制定工作实施方案。由于东场一村设施老旧,开展项目改造面临管道更新、管道铺设等困难,多部门经过多次上门查看、研究讨论,最终决定一同纳入解决方案。

为了征求居民的同意,东场居委和物业根据方案,就“是否同意加装卫生间”和“卫生间改造样式”分别开展两次居民征询意见收集工作。在42户居民均同意的情况下,无卫生设施改造项目正式启动并于近期完成。

因为每户人家的居住面积都只有二三十平方米,为了尽量不影响原有的功能,改造时只能在一平方米左右的空间内做文章。在这小小

的空间内,安装了洗脸盆、抽水马桶等设施,满足了居民的基本需求,而位于卫生间上部的排气孔也能在一定程度上保证它的干燥整洁。居民们看到了,直呼“方便”!

同时,作为老旧小区的通病,电瓶车的管理也是摆在东场一村面前的难题。因为居住面积相对狭小,电瓶车既上不了楼也进不了门,飞线充电成了居民们的普遍选择。然而,这样做不仅有一定的安全隐患,也违反了今年5月1日起开始实施的《上海市非机动车安全管理条例》。为此,居委将小区东侧一块区域改造成非机动车停车棚,并装上了充电桩,让小区内的电瓶车都能规范停放、规范充电。

惠南丰海社区有了少年足球队



□通讯员 陈志强

浦东新区惠南镇“丰海雏鹰足球队”日前正式成立。为磨炼社区青少年意志、提高身体素质,丰富社区文体活动,丰海居委依托辖区内少年体校和训练场地的优势,携手上海南耀青少

年足球俱乐部组建成立青少年足球队,作为公益性项目为社区青少年提供服务,队员为辖区内5—12岁的青少年,小学组加幼儿组共50人,每逢周六上午分小学组、幼儿园组开展足球训练,受到家长和青少年欢迎。