

# “小轮子”转动社区治理“大民生”

## “康乐暖心办”骑行服务队打造了一个“移动窗口”

□ 记者 吴会雄

在康健街道的梧桐街巷间,一抹亮眼的“志愿蓝”成为春日里最温暖的风景线。由康健街道社区事务受理服务中心组建的“康乐暖心办”骑行服务队,将原本需要居民跑腿的政务服务“搬”到了家门口,用“小轮子”转动起社区治理的“大民生”。

### “移动窗口”破解民生痛点

“没想到打个电话就能享受上门服务,你们比家人想得还周到。”近日,紫荆党校居民区居民浦阿姨在病床上完成长护险状态评估申请后,握着骑行队员的手连声道谢。这位因心脏手术刚出院的残疾老人,在工作人员冒雨上门服务时,现场通过设备与后台实时连线,仅用 20 分钟就完成了原本需要 3 次跑腿的评估流程。

这样的场景在康健并非个例。80 岁独居老人尹奶奶急需调取婚姻登记档案时,骑行队带

着全套设备上门,通过“云取号”系统与综合窗口视频连线,当天下午就将盖好公章的证明送到尹奶奶家中。

据了解,这支骑行队由党员和青年骨干组成,可办理公安、民政、医保等 11 个条线 189 项业务。针对老旧小区信号薄弱问题,队员们创新采用“楼道办公”模式,确保服务不断档。自 2024 年 9 月以来,他们已累计为行动不便居民上门办理残疾证换证、医疗费用打印等业务 30 余件,实现服务响应率、处置满意率双 100%。

### 雷锋精神浸润服务细节

在践行人民城市重要理念的过程中,康健街道将雷锋精神深度融入政务服务。近日,骑行队联合区社保中心、医保中心开展“康乐缤纷集市”,为居民提供政策咨询、健康义诊等服务。

“我们不仅要做事务办理的‘店小二’,更要当精神文明的传

播者。”骑行队在上门服务时同步开展“雷锋故事微宣讲”,累计为居民讲述新时代“凡人英雄”事迹 16 场,让红色基因在服务中传承。

### 数字赋能构建服务生态

作为全市首批 5A 级社区事务受理服务中心,康健街道持续深化“互联网+政务服务”改革。除了“移动虚拟窗口”,街道还在 11 个居民区设立“远程帮办”服务点,通过“屏对屏”在线审核与“面对面”现场服务结合,让居民在家门口就能完成业务办理。数据显示,服务至今,通过线上渠道办理的业务量同比提升 20%,真正实现“让数据多跑路,让群众少跑腿”。

### 结对共建引领服务升级

长虹坊居民区党总支与街道社区事务受理服务中心党支部的共建签约仪式,为“康乐暖心办”注入新动能。签约现场,骑行党员青年与居民区书记组成



“红色服务组”,带着智能终端走进困难党员家庭,开启“政策到家”特别行动。服务组通过现场演示住院保险线上理赔流程,当得知困难党员老伴符合长护险升级待遇条件时,队员当即启动“云评估”通道,医保专员视频连

线解读评估标准。

据悉,康健街道将继续深化“康乐暖心办”品牌,通过数字化转型和志愿服务创新,打造更多“家门口的政务服务标杆”,让每一位居民都能感受到“美美、暖暖、融融”的社区温度。

## 为“她权益”保驾护航

为切实维护广大女职工合法权益,营造公平和谐的劳动环境,近期,徐汇区人社局联合区总工会、区妇联、区卫健委等相关部门,组织开展了“维护女职工劳动权益”专项检查。

专项检查采取“点面结合”方式,随机抽取 8 家企业作为重点专项检查单位,并随机分配到行政执法员,同时对在行动期间所有被举报投诉企业就维护女职工权益进行全覆盖检查。围绕《劳动法》《妇女权益保障法》等法律法规落实情况,重点对辖区内女职工相对集中的连锁餐饮、金融等行业企业进行针对性排查。今年重点对在招聘、录取、晋职、晋级、评聘专业技术职称和职务、培训、辞退等过程中是否存在性别歧视行为,是否至少每两年为女职工安排妇科疾病、乳腺疾病等健康检查,是否按规定落实产假、生育假、育儿假等待遇进行有针对性的检查,并新增“生育友好岗”的政策宣传,倡导用人单位践行就业模式试点工作。

检查过程中,检查组一方面向企业宣传对于女职工保护的相关法律政策规定,对新增检查项目积极做好政策宣传;另一方面认真听取企业对女职工劳动保护执行情况的介绍,详细查阅相关资料、台账,并深入一线同女职工进行面对面交流,核实掌握企业真实情况。

保障女职工权益不是“节日限定”,而是常态化工作。区人社局行政执法科相关负责人表示,将结合此次检查结果,着力完善长效机制,深化普法宣传。建立女职工权益保护动态监测机制,将女职工权益保障纳入企业信用评价体系。

(来源:区人社局)

## 您“码”上说,我马上办

### 斜土街道以数字化赋能社区治理

斜土街道日七居民区的老电梯时常出现门禁卡顿、楼层停靠不准等问题。楼组长刘正晚饭后发现电梯又“罢工”了。想起社区公告栏里贴着的“楼组上报”民情快办二维码,他掏出手机扫描登录,详细描述了电梯存在的安全隐患和老人爬楼的不便。

次日清晨,斜土街道联合市场监管相关部门到场对物业检修开展指导,维保单位更换了老化的电梯零件,解决了电梯运行不畅的问题。日七居民区还督促物业在公告

栏张贴了包含维修记录和问题反馈二维码的相关告示。

搭建线上民意接收处理平台,建立吸纳民意、汇集民智的数字化工作机制……近年来,斜土街道以数字化赋能社区治理,让服务触角延伸到基层“神经末梢”。

今年 3 月,斜土街道创新推出“楼组上报”民情快办二维码,楼组长只需轻松扫码,就能迅速将身边的急难愁盼问题上传至平台。该二维码链接至街道专属的线上民意接收处理平台,打破传统沟通模

式在时间与空间上的限制。

让数据多跑路、群众少跑腿,斜土街道将社区治理的主动权交到楼组长手中,持续推动社区治理朝着精细化、智慧化方向大步迈进。无论是老旧小区的设施老化,还是关爱老人,抑或邻里间的纠纷矛盾,都能通过小小二维码被精准捕捉。自推出以来,“楼组上报”民情快办二维码成功收集并处理各类民情反馈近 200 条,平均处理时长较以往大幅缩短。

日前,关于社区平安问

题的“议事会”在日七居民区召开。现场,居委会、业委会、物业、社区民警、律师等多方,围绕“楼组上报”民情快办二维码线上收集的居民电动自行车进楼道“回潮”问题,积极建言献策。在多方共同努力下,一套完整的解决方案迅速制定出来。

与“楼组上报”民情快办二维码,协同发力,线上线下同步,全方位推动斜土街道社区治理迈向新高度,构建更加和谐宜居的亲邻社区。

(来源:斜土街道)

## AI 技术与党建工作如何“双向奔赴”?

□ 记者 奚亮

现场演示 AI 技术与党务工作的深度融合场景。当 KIMI 平台 3 分钟就迅速生成图文并茂的党课课件时,在场的参与者们纷纷举起手机记录。更令社区工作者眼前一亮的是,通过腾讯会议与通义听悟的智能联动,可轻松实现会议纪要自动生成、关键议题智能提炼等功能,大大减少事务性工作。

在徐汇 AI 健康管理系

演示屏前,居民代表王阿姨体验了“数字教练”服务,详细了解了自己的运动、饮食数据,并收到一系列的个性化建议。

活动特别设置“技术边界”思辨环节。在沉浸式冥想体验的引导下,活动参与者们围绕“AI 的边界与人的独特性”展开思考。AI 是工具,而街区的温度来源于人与人的互动。

黄家俊呼吁:“与其担忧

被 AI 替代,不如成为技术赋能的引领者。党员可牵头成立‘AI 共学小组’,让技术从‘高门槛’变为‘人人可用’。”

据悉,湖南街道街区党支部将与辖区各楼宇内新兴领域党组织携手打造街区“AI 资源枢纽”,推动楼宇企业、街区商户与社区能人交流共创,构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的智慧街区。