

我为群众办实事

视点  
事件

# 制止汽车乱鸣号 留住快递站 开设便民小菜场 华泾推进民情快办工作机制

文/记者 殷志军 徐喆衍 图/资料

位于徐汇区华泾镇关港蓝湾片区民情快办工作站,操作人员正在处理从“码上就来”民情二维码而投诉的问题,华泾镇从2024年8月推出“码上就来”民情二维码,从最初在“围墙内”试行的1.0版,到“围墙内外”全镇覆盖的2.0版,接单数量上升7.5倍,目前还接入微信小程序,通过流量加持。而来自12345市民热线、信访派单系统而来的也同时显示,为强化党建引领,健全条块协同、“多格合一”的民情快办工作机制,华泾镇率先将线上渠道接入市城运中心系统,让信息数据赋能社区治理,切实把好事办好、实事办实、难事办妥。

## 围墙内外

### 有问题都可以找民情快办工作站

从信访接待室化身而来的关港蓝湾片区民情快办工作站内,工作人员正在接待一位前来反映问题的居民,“实在太吵了,家里人听着烦躁,总要想办法呀。”居民张阿姨说道。去年12月27日银都路隧道通车。临近隧道的盛华景苑4号楼、5号楼的居民,从早到晚总听到鸣笛声。经实地调查后发现,原来靠近居民楼的是出隧道的第五条车道,它既可右转弯又可直行,但很多从浦东过来的驾驶员一看上面的指示灯太多,一时会不清楚到底怎么办?而后面想要右转的司机就急了,就会使劲按喇叭示意前面的车辆可迅速通过。

根据民情快办工作流程,片区党委牵头镇相关部门,并和区交警部门协同研讨,最终在出口处装上电子声呐,可以准确判断识别出噪声超标机动车的声音信号,为开展后续执法查处提供强有力的辅助证据。“以前碰到这种问题,我们只能打12345、110,还要等很久,还不知道能不能解决,现在既可以来这个民情快办站,还可以扫楼道里的二维码,问题有了解决办法,我们也安心多了。”张阿姨开心介绍。

据盛华景苑党总支书记李艳红介绍,打破小区围墙的界限,随着各类资源力量下沉民情快办工作站,不仅提供党建服务、政策咨询、来访接待、诉求受理等服务,专业精准高效回应民情诉求,“家门口”有了一站式服务的阵地空间;同时设立民情岗、联合接待点、信服小站等,更加快速收集群众诉求,响应处置,帮助解决纠纷,对群众关心的热点问题以及反映的难点问题,做到早介入、早报告,早处置,似开启了“绿色通道”,让民生诉求一站式化解,让“多格合一”的民情快办落到实处、做到细处。

## 线上线下一体化

### 困难矛盾化解在萌芽中

地处徐汇最南端的望月路,一条小马路上有20多家商户,街区书记蔡成杰在实地走访中发现,商户普遍反映经营压力大,有些因为房租原因想结束经营,有些觉得这里客流量小,实难维持。而房东也有他的困扰,如果空置率太高,其他商铺也会可能担心而加速撤盘。而通过华泾镇“码上就来”民情二维码,也发现了同样问题的反馈。

经过与镇营商部门、房东、租客等协商沟通,房东愿意降租给租客,如本已经准备退租关门的益丰大药房,得知房东的降租后,哪怕

自己有亏损,也愿意留下来服务周边居民,保障他们的日常药品所需。而这一降租举措,让商户们有了更多信心,菜鸟裹裹、钱大妈、便利店、面包房、理发店等都留了下来,甚至还有商户反哺社区。这里有个叫柯达一号的理发师柯贤水,他在学雷锋日、敬老日活动中,主动参与为困难老人、残疾人等提供免费公益理发,“我是一名党员,在社区扎根下来,为居民们服务我觉得很开心。”柯贤水表示。

从12345市民热线、“码上就来”民情二维码、信访派单系统等线上社情民意收集渠道,到“四百”大走访、“我们在一起”开展网格巡查,线上线下一体化,发现社会治理工作中存在的趋势性、苗头性问题,察民情、听建议,在“面对面”交流、“点对点”沟通中,让围墙内外的不同群体有多渠道诉求建议和矛盾困难。

## 分类处置

### 居民诉求有响应有着落

随着“多格合一”的民情快办工作机制的形成,对于简易问题可“当场办”、复杂问题协同快办、疑难问题跟踪督办。当居民对咨询类、政策明确类有诉求,民情快办工作站的首问接待人员即时答复;对公共设施损坏等可快速处置问题,由片区网格员或物业1小时内响应;对于“码上就来”民情二维码反映的问题,做到5分钟内必有反馈,做到快受理、快处置、快反馈。

对于那些需要跨部门、跨行业、跨区域解决的复杂问题,各片区可及时通过《片区民情调研问题反馈表》、汇治理小程序等及时上报,按照条块协同机制流转处置。如关港蓝湾片区缺少菜场、大超市,造成居民生活不便的意见,镇党委积极组织落实,每周四在盛华景苑开设“泾彩汇生活”便民小菜场,由嘉陵菜场提供各类新鲜蔬菜、水果、主副食品等,很好地补充了居民的日常需求。与此同时,还给纯老家庭、困难家庭给予一定的优惠政策,让他们也能享受到良好的生活品质。



关港蓝湾片区民情快办工作站

而随着关港蓝湾片区平安志愿者联盟的组建和推进中,通过加强条块结合、上下协同,联动片区内企事业单位、学校、居民区等,凝聚起社区力量,把群众对平安生活的诉求,化成平安志愿者联盟日常活动中,在“多格合一”的工作机制下,筑起平安和谐的环境。而平安志愿者联盟的组建初衷,就是志愿者在巡察中发现:在居民区发现楼道里有烧完的锡箔灰留着卖,存在着安全隐患;在商铺里存放着易燃的纸板,容易在火灾发生时造成逃生通道拥堵;在多个园区内还有类似的仓储区域,消防安全设施检查却有一定漏洞,从一件件消防安全隐患中,片区民情快办工作站对确保消防安全日益警醒和强化,让一件事归为一类事,从小区平安志愿者到片区平安志愿者联盟,汇集起平安的共建网。“我们曾是太平鸟消防志愿者队的小小队员,我们不仅绘制了平安家园实用指南,各类安全警示宣传画,现在是志愿者联盟的一员,守护家园,贡献我们的力量。”高安路一小的季嘉辰同学骄傲地说道。

据悉,华泾镇将持续推进“多格合一”民情快办工作机制的闭环管理,建立“双回访”机制,确保承办部门有初步反馈,民情快办站对办结后再进行回访,运用好数据,实现“主动发现”和“被动发现”相结合,推动从解决“一件事”到办好“一类事”的工作机制,举一反三,真正提升群众满意度、幸福感。



“柯达一号”理发师柯贤水志愿服务居民中



楼道内“码上就来”民情二维码