

四平路街道以居民满意度作为解决问题的出发点和落脚点 提升服务水平 做群众的贴心人

■记者 周琳 通讯员 胡琦

今年以来,四平路街道积极发挥服务企业、服务居民的综合优势,通过大调研平台开展组团式走访、跨前式服务,为区域单位和社区居民解决停车难、邻里矛盾、加装电梯等“烦心事”,努力当好居民群众的贴心人。

联动错峰停车: 将“局外事”变“社区事”

“停车难,难于上青天。”随着私家车数量的逐步增长,停车“一位难求”成为困扰“有车族”的普遍难题。位于四平路街道金安居民区的赤峰路公安公寓、冶金公寓,均为上世纪八十年代的老旧高层楼房,小区内约有800户居民。由于小区内未规划停车位,居民不得已“八仙过海、各显神通”,自行找车位解决停车问题;偶有居民亲友来访,只能将车停在小区门口,被贴罚单的情况屡见不鲜,“有车难停”已经成为困扰居民的最大难题。

居民们的“烦心事”,“小巷总理”看在眼里,急在心里,努力想“点子”、找“路子”,积极协助居民排摸周边可提供停车位的场地,努力解决停车难问题。

四平路街道在大调研过程中了解到,四平路、赤峰路沿线小区的居民分别通过街道“大调研”平台、“12345”市民服务热线,及区网上信访受理(投诉)中心等渠道反映停车难问题,希望街道能够通过区域化党建联建平台帮助解决。

面对居民们的殷切期盼,街道在第一时间与同济大学对接协调,希望得到高校的支持,加强联动、充分利用高校停车场实施错峰停车,加快推进“街校联动、错峰停车”的资源共享利用格局形成。街道相关负责人带领社区党建办干部,发挥党建联建优势,多次上门与同济大学保卫处沟通协商相关事宜。同济大学保卫处表示愿意加强校区、社区联动,挖掘校内停车资源,解决周边居民的“停车难”问题。

3月25日,经各方努力,同济大学保卫处、四平路街道社区党建服务中心、金安居民区党总支共同签订了《错峰停车三方协议》。从4月1日起,同济大学提供的28个错峰停车位向居民开放,停车时间为工作日每天18时至次日7时,节假日、双休日可全天错峰停放。这一有效举措,化解了冶金公寓等小区的28户有车业主的“心病”,居民对此纷纷点赞,并向同济大学赠送锦旗表达感激之情。

回应诉求工单: 将“居民忧”变“自己忧”

“12345”是市民服务热线,也是“察民情、听民意、解民困”的重要路径。如何认真对待解决好“12345”市民诉求的一件件工单,在重复来电上做“减法”,对于化解积案显得尤为重要。

1月2日至2月28日,居民周女士先后向“12345”拨打了5次投诉电话,反映自己“至今在外租房,不能回家,希望管理部门拆除违建铁门”的相关诉求一直未能得到解决。

为探究原因,街道网格中心工作人员来到现场,查清了周女士重复致电的原由:周女士与A为邻居,多年来邻里关系友好和谐,矛盾的起因是周女士向A介绍理财产品,A购买后本金无法提现,由此产生了不可调和的矛盾,随后A更换了楼道共用的门锁,导致周女士进不了家门。周女士多次拨打“12345”,希望阻止A随意更换门锁,如若执意更换必须与自己共享。网格中心工作人员根据现场查看的结果确认,因房屋紧邻马路,为确保安全每层楼均安装了铁门,并非周女士反映的“违章搭建”。

针对周女士“有家难回”的重复

来电投诉,街道“12345”重复来电专项整治小组召开专题会议,仔细分析问题,由街道分管负责人督查、网格中心牵头,会同承办单位(部门)与当事人双方开展面对面沟通。近期,该积案得到了妥善解决:周女士和A清理各自门口的堆物,考虑到A年迈行动不便,网格中心组织力量帮助其清理了楼道堆物;街道出面协调,新更换的楼道门锁由两家共用,约定双方今后不得随意擅自更换;关于理财问题,引导双方通过正规法律途径解决。对此调处结果,周女士和A均表示满意。

老宅加装电梯: “一家做”变“大家做”

“楼道居民一致同意加装电梯,怎么办理申请?”“加装电梯的施工单位怎么选择?”“哪个部门负责施工质量监管?”4月9日,四平路街道房屋管理办事处、第三方组织及街道房办工作人员开展联合接待,耐心回答前来咨询的居民迫切需要了解的问题。

自3月19日起,每周二9时至11时、14时至16时,是四平路街道推出的“老宅加装电梯”专题咨询时间,这是街道回应大调研行动中

解到的居民诉求,为加快推进民生项目实施而专设的多方沟通协商“绿色通道”。

自上海启动既有多层住宅增设电梯试点工作以来,相关政策支持力度不断加大,基层群众自治组织和第三方组织作用得到充分发挥。四平路街道房屋管理办事处主动跨前一步,为辖区内有加装电梯诉求的居民引入第三方专业组织,搭建社区协商平台,充分发挥街道基层组织协调和党建引领作用,平衡好加装电梯各方的利益,倾听居民的意见建议,确保形成协商统一的“最大公约数”,推动各居民区老宅加装电梯工作进程。

“无论社区单位和市民有何诉求,每个承办单位(部门)和工作人员,都要认真对待,充分了解诉求的真实情况,不能用惯性思维去解决问题。”街道相关负责人表示,在深入推进大调研、回应居民诉求行动中,街道要求党员干部们妥善处理好“法”不离“情”、“情”不离“法”关系,以服务对象的满意度作为解决问题的出发点和落脚点,努力提升公共服务水平。



日前,“新城闪耀新时尚”——新江湾城街道2019年绿色环保睦邻节活动在上海音乐学院实验学校举行。现场,垃圾分类新时尚宣传、运动健康等主题的26个环保小游戏,让市民们在玩中学学中玩,感受绿色健康生活的快乐。 ■记者 高靛 摄



江浦启动“争创四百好干部,促进睦邻新启航”活动 提质增能 推进社区创新发展

■记者 杨晓梅

本报讯 近日,江浦路街道启动“争创四百好干部,促进睦邻新启航”主题教育实践活动,旨在培育一批“串百家门、知百家情、解百家难、暖百家心”的社区群众贴心人,奋力推进社区创新发展,加快推动杨浦“三区一基地”建设。

根据部署,“争创四百好干部,促进睦邻新启航”主题教育实践活动将历时大半年。其中,4—10月为组织实施阶段,在此期间,街道将在25个居民区开展“4+3+2+1”系列活动,即重点聚焦居民区工作人员思想教育,围绕群众工作新方法、纪律建设、党建引领下的自治共治、党建引领三驾马车解决居民身边事等内容,开展四次教育培训活动;以多种方式围绕居民区重点难点和共性问题,组织开展三次沙龙交流活动;两次普遍走访,结合区大调研和“全岗通”工作要求,

围绕垃圾分类、睦邻家园建设分别开展一次普遍居民大走访;以庆祝中华人民共和国成立七十周年为主题,开展一次主题公益服务活动。

10—12月,街道将开展“我心中的四百好干部”主题评选活动,分别评出4名“我心中的四百带头人”及6名“我心中的四百好干部”,及时总结教育实践活动各阶段形成的好做法、好经验,形成常态长效机制,巩固居民区干部队伍建设成果。

现场,新一届“好班长联谊会”正式组建。据悉,已有11年历史的“好班长联谊会”已成为江浦加强居民区班子队伍建设的重要载体。在今年的主题教育实践活动中,“好班长联谊会”也将在沙龙交流等活动发挥积极作用,推动有经验的书记和主任发挥带头作用,帮助新晋“带头人”积累实践经验,转换工作角色、促进班子建设的同时,形成工作合力,有效化解社区矛盾中的各类共性及个性问题。



为挖掘社区志愿服务资源,吸引整合社区志愿力量投入社区治理,控江路街道今年将通过开展系列培训,帮助社区志愿者系统学习志愿服务理论知识,掌握现代化工作方法,提升社区志愿服务团队建设以及项目运作的能力。首场志愿者培训会日前举行。图为活动中,志愿者们通过“观察报告+资源地图”的形式,结合实际情况分析各自居民区的特点优势和现有志愿者资源,直观了解志愿队伍建设情况。 ■记者 戚佳佳 摄

大桥街道探索认知症支持小型模拟体系 逐渐形成“全病程管理模式”

■记者 戚佳佳

本报讯 认知症有哪些特征和表现形式?如何进行认知症自我检查?近日,大桥街道开展以“认知知多少”为主题的关爱失能失智老人社区宣传活动,为社区护老者、为老服务志愿者、老人家属宣讲护老知识。

来自馨浦老年社工师事务所的专业护理人员现场传授如何为卧床老人进行翻身预防压疮,如何为失能老人进行肢体功能训练等技巧。在社工的协助下,社区居民还穿上了特制的体验服,体验高龄长者视

力退化、腿脚不便、手指不能弯曲等老龄困境。

“认知障碍老人,可以说是养老照护体系中难度最大、最复杂的一个群体。”大桥街道服务办相关负责人介绍,目前街道长者照护之家设有失能失智照护专区,与辖区内卫生中心联系紧密,且社区养老力量储备充足,“如把这些力量有机串联,就有可能在社区实现MCI筛查、诊断、治疗的全程服务。”

为此,大桥街道拟招募培育一批“认知症友好大使”,在社区开展科普教育;联合社工师事务所,运用专业的社会工作方法,提供开展认知障碍人

群的排摸、筛查、干预、护理、治疗、绩效跟踪等一系列工作,并将重心放在确诊认知障碍后对老年人及家属的个案服务,探索一套全过程、广覆盖、专业化、标准化的认知症支持小型模拟体系,逐渐形成从预防、治疗到照护的“全病程管理模式”;让政府和社会各方资源有效协同,切实减轻居民负担,提升老人的生活质量。

“关心关爱失能失智老人是子女的义务,也是建设和谐社区的关键一环。”大桥街道服务办相关负责人表示,街道将积极实践养老服务社会化运作,努力满足不同层次、不同类型老年人多形式、多样化的养老服务需求。