

# 江浦路街道社区事务受理服务中心“老店新开” 做好服务居民群众的“店小二”

■记者 杨晓梅

“请问您要办理什么事项?”“我来办理长护险业务。”“您的材料都带齐了吗?”“身份证、医保卡都带了。”“好的,请您跟我来这边取号”……日前,居民曹先生走进了江浦路街道社区事务受理服务中心,与服务台工作人员交流确认后,曹先生随即前往综合业务窗口办理业务。经过4个月的升级改造,江浦路街道社区事务受理服务中心重新对外开放,“服务贴心、高效”,曹先生对此次办理很满意。

## 均衡各窗口的利用率

接待曹先生的工作人员来自受理大厅新启用的服务台。业务能手、服务标兵“驻守”在此,增加一道预审环节,为居民“规划”一条最便捷、高效的办事“路线”,以防止“取号—等候—没办成”的情况发生。

曹先生此次前来是为其90多岁的岳母办理长护险业务。窗口工作人员不仅很快替曹先生申请了该项业务,还耐心地进行答疑解惑。“我

最关心的是申请居家养老后,老人进护理院是不是还要再申请一次。工作人员回复我说,由护理院提出申请变更就可以了,这样我就放心了,老人无论在哪儿都能享受到照护服务。”

高效办理的实现还源于大厅受理窗口的调整。记者在现场看到,新启用的受理大厅仅有8个综合业务受理窗口和2个专项业务受理窗口,分别办理132项和45项社区事务。中心负责人王建萍解释说:“我们窗口设置原则就是办理事项的复杂程度和所需时间,把像居住证、医保卡领卡等‘短平快’业务归在专项业务窗口,把住房保障、社会救助等复杂的、办理时间较长的业务整合在综合业务窗口,以进一步均衡各窗口的利用率。以住房保障业务为例,办理一次的时间在30分钟左右。以前,如有三位居民同时前来办理,那第三位居民的等候时间就会超过一个小时,如今设置综合业务窗口,每个窗口都能办理这项业务,就可分散排队压力,减少居民的等待时间。”

## 于细微处见贴心

江浦路街道社区事务受理服务中心“老店新开”,却并非“新瓶装旧酒”。据介绍,在设计改造受理大厅之初,诸多细节都被考虑进去了,为的是尽可能让居民获得良好的办事体验:布局更合理,区域划分清晰明了;设施更完备,服务台更为醒目,自助服务区还设置了一米线,更好地保护个人隐私……

“一进来就感觉很温馨,设计、服务更人性化,细节方面考虑得很周到。这个桌子下面凹进去了一部分,留出了腿脚伸展的空间,我坐在这里填表格很舒服。”曹先生告诉记者。

此外,受理大厅还推出了很多贴心服务:在自助办理区,居民可免费自助打印资料;休息等候区内摆放了报刊杂志,供居民免费取阅;全区各街镇社区事务受理服务中心中的第一家母婴室也已进入最后施工阶段。

王建萍表示:“我们将不断提高服务质量,不断提升群众办事的满意度,让‘数据多跑路,群众少跑腿’,做好服务居民群众的‘店小二’。”



在义卖区域,居民们纷纷行动起来,献出自己的一片爱心。

## 五角场镇2018慈善月启动

■记者 高规文/摄

本报讯 12月21日,“帮助他人,阳光自己”五角场镇2018慈善月活动启动。

活动主会场,上海五角场(集团)有限公司、上海五角场房地产开发公司、上海翔鹰工贸公司三家企业进行爱心捐赠;上海水产研究所、上海奥力福实业有限公司、上海名君纺织科技股份有限公司、上海惠龙食品销售有限公司分别与五角场镇社区服务办公室签订志愿者服务协议;壹家康(上海)健康服务有限公司、上海抚理护理站等6家企业、组织认领公益任务,帮助社区困难人士。在慈善捐款和义卖区域,辖区内的企事业单位、机关干部、居民也纷纷行动起来,献出自己的一片爱心。

此外,公益机构展示与义卖、居

民邻里手工制品闲置物品义卖、社区卫生服务中心和社区单位义诊、社区事务受理服务中心政策咨询、“五镇为老服务大篷车”等多项志愿活动在现场同时开展。

五角场镇相关负责人介绍,今年已经是五角场镇连续开展慈善月活动的第十三年。十三年以来,五角场镇通过慈善月活动已募集600万余元善款,累计助学助困1303人次,慈善救助1387人次,综合帮扶650人次,元旦春节及夏令帮困慰问13200余人次。

据悉,下一步五角场镇还将继续发动全镇居民、企事业单位共同参与慈善月活动中,各居委会也将结合自身实际开展形式多样的慈善募捐活动。所得善款将全部纳入上海市慈善基金会杨浦区分会,用于扶老助残、救助困、救灾应急、助学助医等慈善事业。



12月20日,一场新书签名会为“2018年殷行街道睦邻文化节闭幕式”增添了一抹亮色,著名作家叶辛、李伦新等再次走进殷行,向居民群众赠送《出海浪花》一至三卷和《诗人刘希涛》等书籍,现场气氛热烈。据悉,今年,殷行街道将睦邻文化节与美丽家园建设、创全工作紧密结合,开展了六十多项主题活动,居民们纷纷走出家门,融入社区,感受良好的邻里氛围。

■记者 郝羿 张磊

## 凝心聚力 共建美丽控江

■记者 奚宇轩

本报讯 近年来,社会组织的主体角色越来越凸显,其发挥的作用越来越重要,成为推进睦邻家园建设的重要力量。日前,社会组织轮值峰会控江路街道专场活动举行,4家优秀社会组织开展服务项目展示,现场还对街道睦邻达人进行了表彰。

据介绍,参与路演的上海仁宇社会事务服务中心,自2016年承接控江路街道弱势青少年关爱项目至今,

每年服务250名以上困境儿童,主要利用暑期针对社区内青少年开展技能培训、团体辅导、素质拓展等活动,培养其获取学习资源的能力,鼓励服务对象建立群体的学习资源库,形成资源的优势互补。未来,该组织将围绕社区工作者开展“社区领袖工作坊”项目,旨在帮助社区工作者深入发掘社区需求,进一步提升能力,更好地为社区居民提供服务。

社会组织的发展成长离不开一片好的“土壤”。在控江路街道社区睦邻中心二层,有个集培育解

化、创新研发、人才交流互通的社会组织服务中心“创客屋”,针对不同类型、不同发展阶段社会组织的需求,采取机构孵化、项目孵化、特色孵化等有针对性的孵化模式,促进社会组织的可持续发展。目前拥有14家社会组织,服务内容涉及慈善、助老等。

此外,峰会现场对“寻找控江路社区睦邻达人”活动中脱颖而出的社区居民进行了表彰,包括“竹编”达人、“烘焙”达人、“摄影”达人等12位睦邻达人。

## 深化自治共治 情满睦邻家园

■记者 项来婷

本报讯 12月21日,“深化自治共治,情满睦邻家园”社会组织轮值峰会睦邻公益路演专场活动在延吉新村街道举行。

引进智能垃圾分类设备,专门收集可回收和有害垃圾;根据医学理论和老年人的身体情况,开发适合老年人锻炼的“五分钟健身”模式……活动现场,5家服务于延吉的社会组织代表围绕各自的运作项目,展示了公益服务内容与特色,专家对各个项目及整体路演进行了点

评。同时,上海新途社区健康促进社等10家社会组织代表,在外场安排了任务游戏环节,包括垃圾分类小游戏、老年人理财意识培养等活动,让居民近距离体验社会组织的服务的同时,了解各社会组织的功能和服务内容。

活动当天,延吉新村街道还启动了第四届“睦邻社区节”。据了解,第四届“睦邻社区节”期间,街道将先后开展睦邻艺术团进社区巡演,摄影、收藏、合唱、科普创意等各类主题比赛等形式多样的文化活动,为居民奉上丰富的文化大餐。

## 如何更好地为建筑能耗“瘦身”? 加强技术培训 搭建交流平台

■记者 奚宇轩

本报讯 日前,杨浦区能耗监测系统培训会在上海财经大学举行。据介绍,能耗监测系统能够实时监测建筑的耗电量、耗水量、耗气量等各类能源消耗情况,并进行动态分析。该系统还可环比往年读数,实现用量报警以及查询数据等,相比人工抄表更为精确、直观和便捷。

去年,区建管委牵头启动了“杨浦区公共建筑能耗监测系统升级”和“既有建筑分项计量数据质量提升服务项目”,服务包含平台端软件升级、移动应用软件开发、原有平

台数据迁移和数据分析,以及全面提升能耗数据质量等内容,该项目已完成竣工验收,目前进入运维服务阶段。

据悉,举行此次培训会就是为了指导建筑能源管理人员熟练掌握能耗监测平台的使用方法,从而有效降低设备能耗管理成本,并为科学制定建筑用能计划提供参考。

区建管委相关负责人表示,接下来会联合第三方运维单位持续开展此类培训,并将结合大型公共建筑能源管理人员需求,加强技术培训,为建筑能源管理人员搭建一个可深入交流节能经验的平台。