

提升办事效率 实现为民服务“零距离”



■记者 沈莹文/摄

本报讯 优化改造后焕新升级的长白新村街道社区事务受理服务中心,于近日重新开门服务。经过优化改造,大厅环境更加整洁美观,区域标识更加规范醒目,服务指引更加清晰亲民,办事大厅整体呈现出“便捷、透明、亲和”的服务环境。

服务更贴心,年轻人也喜爱的社区事务受理中心

7月24日,张先生前来办理生育金、新生儿医保等事项。他惊喜地发现中心不光配备了必备的开水房、母婴室、24小时服务区,竟然还有公益咖啡室。他说:“我一定要喝杯咖啡再回家,给我这个宝爸放假!”

与此同时,旁边的退休工人王先生正在调换病例册。他表示,装修后的受理中心的环境更明亮了,服务区更人性化,大厅还有休息区、填表区,“办好事,我和老伴还可以在沙发上歇歇脚、喝口水再回家。”

一楼大厅设施严格对照《2022年社区事务受理服务中心标准化建设第三方评估标准》的要求,在布局上相对独立,又在智慧赋能下联系紧

密,形成高效运行系统。其次,提升效能全综窗。居民进入大厅,实行“流水线”引导,简单业务咨询台,查询、打印业务自助区,受理事项全综窗。做到办事流程明确,答疑解惑精确,事务处理准确。同时还增设服务“百事通”。打破业务条线的框架,拓展服务意识,提升知识储备,为所有进入受理中心寻求帮助的居民提供全方位指引服务。通过解决一件事,推动解决一类问题,以“一网通办”为抓手,推动城市数字化治理转型升级。

除了数字化治理升级之外,服务也大大进行了优化,长白新村街道注重人员培训,不断强化员工的服务意识。不区分是否中心业务范围内的询问与求助,面对所有的接待任务工作人员都能秉持“透明、便捷、亲和”的服务理念,急群众所急,想群众所想,解群众之困,做好群众服务的“最后一公里”。

智慧升级,实现线下“不见面办理”模式

长白新村街道社区事务受理服务中心在严格对标受理中心管理标准基础上,注重提高政务服务的

效能,持续提升居民获得感、满意度。在受理中心旁增设24小时“一网通办”自助服务区,政务服务从8小时向自助24小时“全天候不打烊”的服务寻求探索;同时还配备了智能文件柜,完成在受理中心接待时间之外与办事居民的有效互动与沟通,实现线下的另一种“不见面办理”模式。

刘先生就尝试了智能文件柜。他是一名上班族,居住证已经在网上办好了,但必须到现场来领居住证,这可怎么办呢?受理中心工作人员了解情况后,告诉他可以通过智能文件柜办理,24小时“不打烊”。最终,刘先生通过智能文件柜拿到了居住证。他说:“多亏这个智能文件柜,现在领资料和拿快递一样的,不用去公司请假了。”

据悉,长白新村街道社区事务受理服务中心还将在环境舒适度、办事效率和优质服务上持续完善和提升,在推动更高效、更智能的工作理念上持续发力,有效推进中心的全方位服务,进一步提升政务服务水平,努力实现为民服务“零距离”,以实际行动助力“安康和美、活力长白”目标的实现。

推动全面依法治区工作取得新进展实现新突破

(上接第1版)全面依法治区是杨浦打造人民城市重要理念最佳实践地的应有之义,要始终坚持以人民为中心,谋划和推进法治政府建设,不断提高为民执政、依法行政的能力水平,努力让人民群众的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

会议指出,要准确把握要领,推进示范创建各项任务落地落实。坚持统筹推进,把示范创建与政府全面依法履行法定职责结合起来,与优化营商环境、创新社会治理等重点工作结合起来,推动各项工作同步提升、同步见效。坚持问题导向,全面对标新一轮创建指标体系,清单式管理、挂图式作战,全力以赴,攻坚克难,补齐短板弱项。坚持多元参与,进一步拓宽人大、政协以及广大人民群众的参与渠道,加强法律专家顾问团建设,用好各类宣传平台,引导群众了解并积极参与创建,把方方面面的资源力量统筹起来、利用起来,大力营造全区上下凝心聚力、齐抓共创的浓厚氛围。

会议强调,要加强组织领导,确保法治杨浦建设责任压紧压实。压

实第一责任,强化党政主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责,建立党风廉政、意识形态、基层党建、法治建设四个责任制统筹协调、一体推进的工作机制。同时,结合即将开展的第二批主题教育,不断提升干部队伍的法治理思维和法治能力。强化督导检查,从严抓好督促整改和考核指导工作,抓紧制定法治建设考核细则,紧密结合区委落实全面从严治党主体责任专项调研,进一步加大督察的力度和深度,以严格督导强化责任闭环,推动问题整改到位。

会上,区委常委、政法委书记胡煜昂就《杨浦区贯彻落实上海法治建设“三个规划”工作情况的中期评估报告》作说明。副区长于洋通报本区开展2023年全国法治政府建设示范创建相关工作情况。区人大监察司法委、区检察院、区公安分局、区城管执法局代表分别作交流发言。与会全体同志观看了杨浦区法治政府建设回顾宣传片。区委全面依法治区委员会成员、全国法治政府建设示范创建相关责任单位参加。

■记者 宋玥

狠抓落实奋力推进杨浦创新发展再出发

(上接第1版)长三角企业联合创新中心等平台,深度对接国际国内创新资源,以全球化视野谋划创新,加快融入国内国际创新网络,不断提升创新杨浦的影响力。

周海鹰强调,要围绕产业引领抓落实,持续提升“再出发”的整体能效。要聚焦“1+2+3+4”创新型现代化产业体系,以开展“十四五”中期评估等为契机,加快谋划布局,细化下一阶段产业发展的规划和任务,以数字经济为核心主导,发挥“智能+”“互联网+”基础支撑作用,切实做强三大千亿级产业集群,紧盯科技服务、人工智能、生命健康和绿色低碳四大新兴领域持续发力,不断开辟新赛道,塑造新优势。要注重企业培育,结合主题教育,大兴调查研究,深入倾听企业诉求,帮助解决急难愁盼问

题,助力一批高成长性的企业在杨浦高质量发展。

周海鹰指出,要围绕政府治理抓落实,持续夯实“再出发”的基础保障。要加强系统集成,对载体、平台、项目、技术、机制一体化布局,尽快推出一批政策包、服务包。要深化简政放权,针对企业反映的行政审批繁琐、过程复杂、时间较长等问题,以深化“两网融合”为契机,深入推进改革突破,不断提升行政效率。要抓好民生保障,结合城市更新、数字化转型等重点任务,加快研究推出有效举措,全力抓好普惠性、基础性、兜底性民生建设。要筑牢安全屏障,聚焦燃气安全、防汛防台等重点领域,加强排查整治,严防发生区域性、系统性风险,努力为经济社会发展营造更加良好的环境。

■记者 封晨霁

把全会精神贯彻到人大工作各方面全过程

(上接第1版)市委全会和区委全会精神的政治担当,是助推杨浦高质量发展的现实需要,是充分发挥人大职能作用的内在要求。坚持从全局谋划一域,以一域服务全局,做到党委中心工作推进到哪里,人大工作就跟进到哪里,作用就发挥到哪里,力量就汇聚到哪里,推动监督、任免、代表等各项工

作在主动服务和融入创新发展再出发大格局中不断迈上新台阶。

程绣明强调,要以“真格”举措落实全会精神,在实践探索上取得新突破。要抓住事关本行政区域全局性、根本性的重大问题行使决定权,以人大法治力量助推区委重大决策部署成为全区人民的共同意志和自觉行动。

要注重发挥监督工作的支持推动作用,紧盯创新深化、改革攻坚、开放提升的重点难点,强化跟踪检查、监督问效,推动相关目标任务、措施落实。要发挥全过程人民民主的引领支撑作用,支持保障代表在推动创新发展中接地气、察民情、聚民智、惠民生,推动人民当家作主具体地、现实地落地落实。要增强人大工作整体效应的辐射放大作用,集聚内力、外力,合力“引力

场”,聚焦科技策源、产业竞争、创新生态和创新环境打造,助推创新发展再出发跑出“加速度”。

程绣明指出,要以“满格”状态落实全会精神,在争先创优上永葆新追求。要强化精神“再出发”,传承杨浦精神谱系,永葆“一股劲”,在想为敢为能为善为中展现人大干部的硬担当。要强化能力“再出发”,主动适应新时代新要求,增强工作前瞻性、穿透性、

主动性,在学新知新用新创新中以能力本领的“精”助力创新发展的“进”。要强化作风“再出发”,坚持实的导向、发扬实的作风、务求实的效果,在扎实务实求实严正中激发人大工作的新气象和人大干部的新作为。

区人大常委会党组书记、副主任王莉静,党组成员、副主任顾毓静、董海明、蔡伟,副主任吴晓晔及各委室负责人出席会议。

■任达

在书写杨浦实践中贡献政协智慧力量

(上接第1版)区政协要把做好当前和下半年工作作为贯彻落实区委全会精神最具体的实践,最现实的担当,围绕推动高质量发展的重点领域和增强“创新

四力”的关键环节,按照年度协商计划,找准履职的切入点和着力点,用好政协人才智力优势,把大兴调查研究作为协商议政的前提和基础,强化各种履职形式的组合效应,为推进区域创新动能加快跃升

建言、献良策、谋实招。要充分发挥政协在发展全过程人民民主中的独特优势和重要作用,促进街道“协商于民”委员工作站和界别协商活动室完善制度规范,强化功能运作,组织委员深入联系界别群众,架起沟通民意的

“连心桥”,当好服务基层治理的“助推器”,协助做好宣传政策、提振信心、化解矛盾、理顺情绪的工作,为推进杨浦创新发展再出发扩大共识、蓄力增能。要抓好政协委员和机关干部两支队伍建设,紧密结合主题教育,引导广

大委员和机关干部持续深学细悟笃行党的创新理论,筑牢政治忠诚,锤炼履职本领,以更高的站位、更实的作风、更强的担当,在奋力书写中国式现代化上海新篇章的杨浦实践中彰显政协制度优势,贡献政协智慧力量。

■郑谐

杨浦创新发展再出发跑出政务服务“新速度”

(上接第1版)**跨前服务,提升企业投资吸引力** 平凉社区01D4-06地块(平凉街道71街坊)、01D2-03地块(平凉街道75街坊)均位于内环内,是商品住宅地块,总用地面积10814.2平方米,建筑面积48860.38平方米,总投资30.39亿元。该地块地理位置优越、周边交通便捷、配套设施完备,在土地竞拍公告发布后,吸引了众多

优质企业的关注。

为全领域彰显创新环境吸引力,区规划资源局跨前服务,秉承服务好企业、做企业“战略合作伙伴”的信念,在第二批集中供地前就成立了项目服务专班,为有意向前来征询的企业热情答疑、耐心指导,开展方案预审等工作,为企业做好投资分析提供了基础,大大增强了企业的投资信心,保障土地出让和后续建设的顺利推进。

精准指导,破解项目推进难点

平凉街道71、75街坊商品住宅项目毗邻平凉街道71街坊01D4-05地块,且两个项目都处于平凉社区建成区,面临用地范围小、西侧、北侧均为现状高密度住宅区,日照资源紧张等问题,这给出入口设置和建筑形态设计带来了巨大挑战。

为更好地推进两大项目高品质落地,保证二者建成后达到相得益彰的效果,区规划资源局主动搭建工作平台,会同区教育局、土地竞得人建立专

项工作微信群,共同确定建筑退界、建筑间距、日照影响、出入口及配套设施设置等方案设计条件,提前协调后期可能出现的矛盾点,做好全程服务。

牵头协调,助力方案尽快落地 土地竞拍结束后,区规划资源局工作专班第一时间主动联系土地竞得人,联手定制工程建设项目报批计划,明确规划审批流程、材料清单和报审要点。

为尽早稳定设计方案,区规划资源局以最快速度签订合同,组织召开

部门意见征询会。在区发改委、区建管委、区绿容局、区交警支队等共11个相关职能部门的共同跨前、联审服务下,项目于7月25日启动了规划方案公示程序,距离拿地日仅9个工作日,为项目早日开工落地、促进经济高质量发展创造了有利条件。

下一阶段,杨浦区规划和自然资源局将会同各相关职能部门,真抓实干促发展、用心用情惠民生,持续优化创新“软环境”,为杨浦创新发展再出发作出积极贡献。

■记者 封晨霁