

松江政务服务办在全市率先设立“办不成事”反映窗口——

服务市民“不打折” 高效解决“急难愁”

法治政府建设 优秀案例

□记者 彭璐

让问题和诉求直接反映到政务服务“兜底”窗口,2021年6月,松江政务服务办在全市率先设立“办不成事”反映窗口。针对企业、市民办事中遇到的“疑难杂症”和“急难愁”进行集中研究、全力解决。如今,全区已有49家窗口单位设立53个“办不成事”反映窗口,接待企业、市民的各类反映30余件,帮助协调解决各类疑难问题15件。“办不成事”反映窗口的设立不仅深化了行政审批制度改革,也提高了政务服务办事效能,被评为2022年松江区法治政府建设十大优秀案例。

持续深化帮办服务体系

2021年6月,区政务服务办结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活

动,在区行政服务中心率先设立5个“办不成事”反映窗口,专门解决除企业、市民自身原因以及违反或不符法律法规、政策规定以外原因而没有办成的事。市民罗昕奕在生育当月未能及时缴纳社保,导致生育金以失业人员的标准发放。为此,她立即向“办不成事”反映窗口寻求帮助。原来,罗女士生育当月正巧赶上其单位调岗审批,故而社保状态显示为“补缴”。了解到罗女士的情况后,窗口及时与医保中心启动协商协调机制,在不违反相关法律法规的前提下,向市医保中心申请了个案审批并获得通过。最终,罗女士按照正常参保系数领到了相应的生育金,这也让她对“办不成事”反映窗口的工作予以了高度认可和好评。

在5个“办不成事”反映窗口反响良好的基础上,2022年,松江区持续深化帮办服务体系,制定了本区帮办服务工作方案,成立了由37个区政府职能部门组成的“办不成事”问题办理工作领导小组,以此加强各部门之间的分工协调联动,为办事企业和市民开辟专门协调处理政务服务事项的绿色通道,共同研究解决办法,高质量高效率解决“办不成的事”。

全力提升企业市民办事体验

通过建立首问责任制、分工负责制、全程陪伴制等闭环处理流程,“办不成事”反映窗口配备了专员协调解决各类问题,提供一对一代办帮办服务及“一条龙”全流程服务。帮办人员对市民反映的问题认真分析原因,制定相应解决方案,代替企业、市民与多部门沟通,在符合法律法规规定前提下,给予特事特办、加急快办的优先权,弥补因办不成事而耽误的时间与精力,全力提升企业、市民办事的获得感和满意度。

兴代玩具(深圳)有限公司上海分公司急需使用新办的营业执照,但公司经办人在办理营业执照申请时因不了解政策要求,未能同步提交《电子营业执照下载确认书》,导致电子营业执照申请失败。了解到公司法人远在国外无法重新启动办理流程,“办不成事”反映窗口帮办人员与区市场监管局经过分析研判,认为这一情况符合外籍人员领取下

载电子营业执照相关规定,协助该公司法人通过《电子营业执照下载确认书》电子影像件申请远程办理,顺利申请到了电子营业执照,且比正常办理流程缩短了近一个月时间。

“办不成事”窗口的设立,也进一步拓宽了收集企业、市民意见建议的渠道,通过群众监督、自我监督、检验工作人员的素质和能力,补齐“一网通办”改革工作推进中的短板。“我们会定期召开部门联席会议,对反映的问题进行分析总结,对工作人员业务不精、服务不强、担当不够而没让企业、市民办成事的情况,视情约谈培训或调岗,倒逼工作人员提升服务能力。”区政务服务办相关负责人表示。

对于工作中遇到的普遍性问题,区政务服务办着力探索建立常态化处置机制,不断提高问题处置效率。分析现实表明,许多办不成、办不快的事容易出现在多部门、跨部门联办过程中,对此,区政务服务办通过审批流程再造、审批环节再优化,深化“一件事”和“一业一证”改革,破除阻碍企业、市民办成事的壁垒,让办不成的事情越来越少。

瞄准最高标准最高水平
持续优化营商环境

《洞泾镇优化营商环境实施办法》出炉
配套服务再提升 营商环境再优化

本报讯(记者 李诗淳)洞泾镇2月15日发布《洞泾镇优化营商环境实施办法》(以下简称“办法”),将从优化产业项目代办服务、深化金融保障服务、完善产业政策配套服务等方面为优化营商环境画清路线图,排出时间表。

根据《办法》,在优化产业项目代办服务方面,洞泾镇将强化技术应用支撑体系,优化企业线上线下办事全过程智能预填、智能预审、智能审批等功能,提高服务智能化、精准化水平。同时,与区级相关职能部门建立招商引资、注册登记、税务服务全流程代办跟踪服务机制,形成“24小时不打烊,360度无死角”服务机制。

《办法》还针对企业融资难题提出新举措。洞泾镇将在企业与银行间搭建信息反馈及沟通桥梁,充分运用金融机构推荐渠道,提升金融供给成功率;推动“基金+基地”模式运用实践;通过建立产业基金,吸引更多符合产业导向的优质企业集聚,同时助力存量企业发展壮大。

去年,洞泾镇产业发展势头强劲,实现财政总收入20.76亿元,地方财政收入5.45亿元,规上工业产值97.91亿元;工业固定资产投资6.02亿元,同比增长38.7%。在新出台的《办法》指引下,洞泾镇将聚焦“两翼齐飞”发展格局,强化产业引领,优先将资源向符合洞泾未来发展方向的产业倾斜;强化平台型企业扶持,推动各类平台载体相互融通、加快产业要素集聚;强化两业融合,加快构建功能完善、结构合理、协调发展的现代制造服务业体系。

未来,洞泾镇将在推动上下游企业深度链接中扮演更重要的角色。《办法》提出,洞泾镇将联合区级产业部门定期举办产业对接交流会,联动区域产业链,紧盯龙头,深挖链主,从顶层设计上强化产业链统筹协调、协同发展,整体成势体制机制保障;探索以产业链为单元建立健全联合招商、市场运营等微观一体化运行,有力夯实高质量发展的产业支撑。

据悉,在当天举行的洞泾镇2022年度先进企业表彰大会暨优化营商环境工作推进会上,洞泾镇139个在利税、创新、孵化、招商等方面表现突出的企业和个人获得表彰。下一阶段,洞泾镇将坚持“创新驱动”发展理念,加快产业转型升级,进一步做大做强“人工智能+在线新经济”的产业格局,营造良好的营商环境,逐步提升核心竞争力,成为松江北部的科创高地和人才高地。

惊喜多多 细节满分
上外云间中学
学生公寓启用

本报讯(记者 王梅)“上下可乘电梯,有空调、空气净化器和独立卫浴,更赞的是,每层楼还有超宽敞的自习室!”新学期,走进全新的学生公寓,上外云间中学高一(3)班学生陈张健忍不住惊叹道。记者在采访中听到,“高配版”的学生公寓不仅处处是惊喜,点滴细节更是传递着融融暖意。

2月14日下午,走进学生公寓,里里外外一派喜气洋洋。学生志愿者和教师们正为入住“新家”的学生们一一登记、办理智能门禁卡,并送上了寓意红红火火的兔年吉祥物。刚踏进四人间宿舍,陈张健惊喜地发现,他和舍友的名字被印上了“宿舍之家”门牌。“有牌子为证,今后我们就是一家人了。新学期一起加油!”交谈间,几名大男孩迫不及待地整理起温馨的“小窝”。

记者了解到,去年9月,上外云间中学新校园启用后,因学生公寓尚未建成,宿舍暂设于校外。因此,上学期不少学生每天要乘大巴车往返于学校与宿舍之间。新建成的学生公寓占地面积1469平方米,总建筑面积11300平方米,共8层,分南北两区,南区为女生宿舍区,北区为男生宿舍区。记者看到,宿舍内配备了空调、空气净化器、IP数字电话、智能门禁等,还有独立卫浴且24小时提供热水,此外,每层楼还另设了公用洗衣房、公共卫生间和自习室。“新学期告别‘奔波’的上学路,开启美好高中住宿生活,很开心。”高一(4)班学生许娜说。

采访中,记者还注意到,公寓一层有两间宿舍的配置略有不同,上床下桌的“标配”被独立床位和书桌取代。原来,这是学校专门配备的无障碍房间。“如果有学生出现运动受伤等情况,此处可作为应急房间,方便受伤学生临时居住。”上外云间中学学生发展中心副主任徐杨告诉记者。



学生入住“新家”。

记者 王梅 摄

咖啡伴书香 全民共阅读

佘北大居首个社区书屋启用

本报讯(记者 宋崇 通讯员 史亦准)咖啡伴书香,全民共阅读。佘北大居首个社区书屋——怡邻书屋近日启用,为周边居民增添了一个增长知识、阅读交流的文化平台。

缓步迈入位于佘山镇米筛浜路531弄25号的怡邻书屋,映入眼帘的是暖黄色的灯光、简约的木桌椅以及书架上的各类图书与花卉,室内咖啡的香气烘托出温馨舒适的书香氛围。一些市民或坐或站,正心无旁骛地翻阅书籍(见右组图)。

据了解,怡邻书屋面积约70平方米,除了1000余册种类丰富的书籍之外,还包含自助咖啡、零食贩卖机等设施。目前,书屋免费对外开放,开放时间为每天上午10时至晚上10时。“创建怡邻书屋的初衷是为居民打造心灵栖息地,满足周边居民工作、学习等多元化的需求。”上海怡邻信息技术有限公司项目经理陶金表示。

“我们计划将这里打造成一个集公益课程、少儿活动、读书会于一体的多功能智慧书屋,将在此开展少儿‘4点小课堂’、小主持人班、剧本演绎课、艺术绘画课、英语沙龙等课程。同时,打造所有居民都能参与的‘漂流图书馆’,让居民家中的闲置书籍流动起来,营造全民阅读的良好氛围。”康桂居民区党支部书记顾超表示。



佘山镇提供

构筑艺术生活圈 打造文创新地标

洞泾镇云堡未来市艺术文创园区唱响“未来”之歌

□记者 王梅

经过长达7年的探索,位于洞泾镇王家厍路的云堡未来市艺术文创园区在为市民带来全新消费体验的同时,将艺术、科技与生活的融合演绎出了新高度。“艺术地生活,便是生活的艺术。”云实集团董事长方彬表示,如今,园区着眼于构筑体验式艺术文创新生活圈,打造上海艺术文创新生活新地标的“未来”概念也越来越清晰。

创造艺术生活消费新体验

在园区北侧毗邻轨交9号线的位置,由当代艺术家麻进创作设计的“平安喜乐树”在风中转动,树身上中国传统连体字造型的“幸喜喜乐平安,未来美恋金吉”传递出新春的余味。前来探访的“打卡者”络绎不绝,除了感受浓浓的艺术气息,夹杂其中的人间烟火气也成为爱美之人的“心头好”。

漫步园区,既有可承接各类论坛沙龙、展览演出的玻璃房造型展演空间和高12米的“通天书架”,还有户外清新活力的内心小剧场、占地5000平方米的绿茵大草坪、充满浪漫元素的吉维尼花园,也有潜心于在浇头上下功夫的地道本帮面馆,用美食美酒抚慰人心的老酒馆。分布着艺术展厅、

艺术交易平台、艺术家创意设计工作室、环保艺术主题馆等多元艺术生态的“艺术立方”大楼更是被誉为园区的“灵感中枢”。艺术气息、咖啡香气与寻常家味融合,多元丰富的生活场景齐聚,艺术与生活相融相生在这里被演绎得恰到好处。

“艺术里不乏烟火气,生活里带些艺术感。不管外在世界怎样,内心才是最想去探求的所在。”上海云堡众创空间运营管理有限公司总经理程旭说,园区立足以“悠游、艺术、盛筵、创意、阅读”五维生态概念打造艺术生活共同体,集成美术馆、阅读、餐饮、潮玩、艺术众创、美学生活等诸多业态于一体的多元融合空间基本形成,后续还将逐步完善。

孵化艺术家创作成长平台

在云堡未来市,艺术与生活可以碰撞出无限可能,“未来”这一概念几乎贯穿园区成长的每一个阶段。2015年,云堡项目以“互联网+”的概念落地松江。而后几年,又逐步加入艺术家公寓、艺术家餐厅、文创项目实验室等新空间元素,几经探索整合形成了艺术创作、艺术欣赏、艺术消费为主题的多元复合型艺术文创园区。单看“云堡未来市”的命名就颇有意思,方彬介绍,“云”一指松江的别称“云间”,二取互

联网云计算传播大而广的概念,而“堡”就是一个可以承载无限可能的平台。“我们希望这个平台能为艺术家及其创作梦想提供沃土。”方彬说。

2021年,坐落于园区的上海艺术百代美术馆推出“国际艺术家驻留项目计划”。截至目前,驻留工作室已收到来自国际、国内多位青年艺术家的驻留申请计划。“艺术感与生活气息兼具,特别适合创作。”蒋珣格是首批入驻云堡未来市艺术文创园区的驻留艺术家之一。园区不仅提供舒心的生活住宿场所、安静的创作环境,还有成熟的策展平台支持。这让蒋珣格感到安心、充满期待。驻留期间,她计划沉下心来进一步完善和延伸自己的《镜》系列作品,希望用现代方式演绎传统文化的倾心之作能在美术馆与公众见面。此外,她也期待通过园区正在搭建的艺术电商平台,参与短视频和直播计划,以更直接的形式推介分享自己的作品。

除了为艺术家提供成长沃土,园区也将服务的方向对准了青年学子云集的松江大学城。方彬介绍,早在2015年项目启动之初,园区便计划与大学城形成联动。前期调研发现,大学生创业落地难是普遍困境。基于此,打造“未来市”概念的创新创业闭环空间,为大学生提供实习、就业、创业一揽子成长平台也列

入了园区发展规划。

打造家门口的美育综合体

“不用乘车去市区,在家门口就能看展,很棒!”如今,这样的声音在洞泾镇越来越多。闲暇时间,约上三五好友去云堡未来市艺术文创园区看展成为一种“时尚”。去年11月26日,奋斗系列美育展览“城·长——人民城市主题艺术展”在位于园区的上海艺术百代美术馆开展,展览将持续至今年7月。

从展厅进入,130余件阐述人与城市共同成长的艺术作品于一层、二层分类陈列。一层展品多聚焦历史之城与现代写实,二层作品更具科技感与媒介材料融合创新力。在位于展厅二层的开放式展出空间内,市民张女士带孩子观展中上了一堂生动的美育课,多媒体视听技术、场景互动、文创衍生品等“多管齐下”的沉浸式体验令她和孩子叹为观止。

“我们希望云堡未来市不仅仅是一个艺术文创园区,更是一个能代表上海的城市美育空间。”程旭表示,接下来,园区将立足打造“城市美育综合体”的目标,依托松江丰厚的人文与自然资源,结合“红色文化、海派文化、江南文化”的独特资源优势,通过开展创意教育活动推动美育发展,不断丰富新时代美育实践形式,为城市空间注入更多源自文化艺术的温度和力量。