



事事有回应 件件有落实

共和新路街道城运中心持续优化12345热线服务机制

■记者 罗欣悦

调查研究是获得真知灼见的源头活水,是做好各项工作的基本功。当前,共和新路街道全面落实联系服务群众“零距离工程”,增强党员群众自治共治的“邻聚力”,提升破解基层治理难点的“凝聚力”,坚持解决问题的根本导向,形成解决难题的新理念、新思路、新办法。

12345热线是社区民情直通车,是社会矛盾解压器,是党和政府和群众的连接桥,做好12345热线服务工作是提高政府服务治理能力的体现,为建设服务型政府和维护社会和谐稳定起到重要作用。

一直以来,共和新路街道城运中心以确保先联率、提高解决率,提升市民满意率为抓手,并从加强分析研判、强化考核培训等方面切入,持续优化12345热线服务机制。

同时,街道还在原有处置12345热线平台工单的基础上,将12345市民服务热线工作与提高基层治理能力水平紧密结合,在做实平台建设、强化督办考核、充实队伍力量等方面同步下功夫,促进各部门职能进一步整合,推动热线服务工作做细做实做好。

完善处置机制 会诊“疑难杂症”

据介绍,为确保群众诉求“事事有

回应、件件有落实”,街道城运中心在理顺派单、协调、处置、监督的处置流程基础上,制定完善“专人专责”“难题会诊”“每天晨会”等工作制度,从而建立便捷、高效、优质、科学的热线工作体系。

专人专责。各科室部门和各居民区安排专人负责12345热线工单具体工作,积极对接街道城运中心,根据规范流程,做好做优热线相关工作。

难题会诊。在每周的专题会议上,将12345热线处置作为专项工作进行汇报,针对疑难工单,共同商讨解决方案。

每天晨会。街道12345热线处置专班每日梳理热线工单,及时介入或追踪工单的处置进程,确保居民的诉

求得到及时回应。

克服跨界难题 落实“民呼我应”

日前,街道12345热线接到洛川中路1100弄居民区居民的反映,名仕街园区内的参天大树已高出小区24号和25号的屋顶,底层居民常年难见阳光、苦不堪言,希望尽快将树木进行修剪。热线处置部门及时安排工作人员前往现场了解情况。

经核实,该处树木属于企业管辖,居委会多次与园区管理方协商修剪事宜,但企业表示无修剪树木的预算和计划。

为减少对居民生活的影响,街道

12345热线处置部门主动牵头召开协调会,与洛川中路1100弄居委会、业委会讨论修剪扰民树木的可行性。同时,经与园区多次协商后,园区同意在资质、材料齐全的基础上,由街道和居民区牵头对树木进行修剪。

日前,街道合法合规完成树木修剪,切实改善了居民的生活环境。

协调多方联动 解决“痛点堵点”

排污井盖被绿化覆盖,洗浴排水无法畅通,平时污水堵塞时只能靠物业定期疏通管道,但收效甚微且非长久之计……

近日,12345热线接到了来自平

型关路305弄居民的来电。

为切实有效地解决市民反映的痛点、堵点问题,经现场查看,由街道12345热线处置部门牵头,联合社区管理办、小区物业、城运中心及街道工程队人员一起协商制定方案。

同时,联系绿金公司现场指导,对绿化带进行了开挖,找到两个污水井盖,对其进行垫高处理和多处管道疏通,并由养护单位对绿化带进行补种,切实解决了群众的“急难愁盼”问题。

未来,共和新路街道12345热线处置部门将继续秉持“群众利益无小事”的工作原则,以扎实的作风、高效的服务为群众排忧解难,让12345服务热线持续“排忧解难暖民心”。

全市首家网络安全主题咖啡馆“落地”中兴公园



■记者 邢蓓琳

本报讯 9月13日上午,“绿色e空间”2023年静安区网络安全主题活动在静安区中兴公园举行。活动聚焦“网络安全为人民,网络安全靠人民”,推出多个网络安全互动游园体验项目,吸引了许多市民参加。

全市首家网络安全主题咖啡馆正式揭牌,“落地”中兴公园内的MANNER COFFEE幸福驿站新时代文明实践站,成为“网络安全常态化宣传”的一大亮点。

在区委网信办的牵头和指导下,该网络安全主题咖啡馆以“绿色e空间”为主题,通过陈列软装、咖啡杯托、网络安全教育视频轮播等方式,让网络安全意识深入人心。

在北区电信的支持下,全市第一个绿地公园网络安全绿色信号覆盖示范点——中兴公园绿色信号覆盖示范点也在本次活动中正式启用,为市民游客的日常游园筑

起网络安全屏障。

以此次活动为契机,宝山路街道“网络安全智慧助老”“网络安全未成年人保护”和“网络安全法律宣讲”三支志愿者服务队正式成立,并被授予队旗。今后,这三支志愿者服务队将积极践行志愿精神,充分发挥专业力量,共同守护网络安全。

“接到‘96110’打来的电话,一定要马上接听。一定要看牢自己的密码、验证码。”上海市公安局治安总队的吴永杰警官带来的网络安全反诈脱口秀,让现场市民在收获笑声的同时,也深受教育和启发。

本次活动还结合“亮剑浦江·消费领域个人信息权益保护专项执法行动”,正式启动“亮剑浦江”静安专项行动。该专项行动将针对消费领域个人信息权益保护,聚焦餐饮店、停车扫码等8个社会关注度较高、个人信息被过度索取问题较突出的消费场景,重点整治超范围收集、频繁索取个人信息



等8类违法违规情形,来进一步推动企业整改、提高公众个人信息保护意识。

本次网络安全进公园主题活动由区委网信办与宝山路街道联合主办,静安区市场监督管理局、静安区绿化和市容管理局协办,上海静安幸福公益站志愿服务中心、北区电信西藏北路支局提供支持。

据悉,本次国家网络安全宣传周静安区活动将持续至9月17日。期间,将深入开展网络安全进楼宇、进园区、进商圈、进机关、进学校、进公园、进社区等“七进”系列活动,紧紧围绕关乎群众切实利益的领域,全面普及网络安全知识,力求让大众“看得懂、学得了、防得住”。

形成儿童友好“一中心多站点”

在积极探索儿童友好社区建设的道路上打造北站样本



■记者 郁婷芳

一直以来,北站街道以儿童优先原则,着力在坚持需求导向、发挥北站特色、整合社区资源上下功夫,在积极探索儿童友好社区建设的道路上打造北站样本。

北站街道辖区常住儿童总数2394人,设有13个儿童友好服务站点。目前,街道已建成1个儿童服务中心和2个儿童之家标准化示范点,形成儿童友好“一中心多站点”的工作布局,并通过绘制北站街道儿童友好版地图、宣传资料等,实现儿童活动空间与服务全覆盖,营造了浓厚的儿童友好宣传氛围。

倾听儿童心声,关照儿童需求

儿童的视角与大人不尽相同,当孩子们以童真的心灵、独特的眼光去感受社区发展的脉动,往往能发现在社区治理中一些被大人忽视的问题。街道致力于为儿童创造一个表达自我的平台,在日常工作中将“一米高度”融入公共服务、权利保障、成长空间、发展环境等多方面,让儿童充分表达对社会发展的想象与想法,成为社区的小主人。

海昌居民区以永盛苑9号楼美化改造为契机,充分发挥儿童议事会作用,以孩子的“一米视角”确定9号楼架空层的墙面布置、儿童议事厅的设计方案,以及乒乓球室公约的修订事宜。从一份小小的问卷,让社区的小主人们把自己对社区的印象用

画画的形式表示出来;到方案的落地,由孩子们自己为心仪的方案投出宝贵的一票,最终,墙面布置方案以及乒乓球室公约全部由孩子们表决决定,社区充分尊重孩子的参与权,为儿童参与社区治理提供了良好的沟通交流平台。

“候鸟计划”关心关爱流动儿童

辖区七浦路服饰商业街区2万余名来沪经商务工的流动人口,带来数量极大的“候鸟儿童”群体也成为北站的工作重点之一。多年来,每逢寒暑假,街道儿童服务中心和七浦路党群服务站都会为“候鸟儿童”安排丰富多彩暑期大餐,包括系列安全教育大讲堂,亲子手工DIY,主题观影活动和趣享阅读汇等,以亲子活动增进亲子关系,使“候鸟儿童”更好地融入城市生活,为街区治理营造有序、和谐的氛围。

为进一步落实立德树人根本任务,积极构建家校社协同育人新格局,促进儿童全面发展健康成长,街道充分利用好“六一”儿童节、寒暑假等重要时间节点,积极拓宽辖区儿童服务资源,启动智慧树成长营项目,呵护社区儿童健康快乐发展。

接下来,北站街道将开展更多儿童友好社区活动,加强阵地建设,展现儿童公共文化开放性、亲和力的内涵,推进社区公共空间适儿化改造,不断满足儿童成长基本需求,推动儿童服务均等化,持续着力打造有温度、有显力度、有感受度的儿童友好社区。