

## 上海政法机关精准聚焦群众需求 推动“我为群众办实事”活动深入人心

# 办一件实事,暖一片人心

何易

“原来给新车上牌要请一天假,现在有了网上预约,1个小时就办好了,真的很方便!”正在车管所给新车办理上牌业务的吴先生激动地说道。这是上海公安“我为群众办实事”项目之一。

办一件实事,暖一片人心。上海政法机关坚持把“人民满意”“百姓口碑”作为衡量政法队伍教育整顿成效的标尺,聚焦政法机关主责主业,聚焦人民群众“最恨最怨最烦”问题,把门开宽,精准聚焦,把事办实,大力推动“我为群众办实事”活动走深走实。第二批政法队伍教育整顿以来,上海市级政法机关共确定“我为群众办实事”项目149个,便民利民举措420件,努力让群众真切感受到教育整顿带来的新变化、新气象。

### 精准聚焦需求,让困难群众感受城市的“法治温度”

打赢吸毒人员未成年子女帮扶“攻坚战”,落实疑难复杂问题“一人一方案”,以个性化施策精准“破难题”,推进解决吸毒人员未成年子女户籍问题和入学问题,让未成年子女和家庭切实感受到城市的温度。吸毒人员未成年子女小鸣,因生父信息不详,生母没有其《医学出生证明》,导致其始终无法获得合法身份,无法考学就业。市委政法委寻访得知后高度重视,及时协调相关部门,为其完成《医学出生证明》和户籍登记补办手续。第二批政法队伍教育整顿开展以来,市

委政法委聚焦吸毒人员未成年子女特殊人群,开展“吸毒人员未成年子女关爱行动”,通过促进未成年子女健康成长,助力吸毒人员顺利回归社会,在全国率先打造吸毒人员未成年子女帮扶救助工作“上海模式”。

“线上+线下”,实地走访,深入摸排。组织市自强社会服务总社、市中致社区服务社等4家禁毒社会组织1100余名禁毒社工,对全市吸毒人员家庭开展全覆盖上门走访,了解实际情况,确定关爱对象。

“关爱行动”还引入社会力量,以项目化模式开展帮扶救助,在心理健康、临时监护等方面推出一系列特色项目。梦晓心理辅导支持中心承办的“吸毒家庭未成年子女身心成长照护计划”,为全市吸毒人员未成年子女提供24小时心理咨询电话服务和“一对一”的线下心理咨询。所有举措扎实推进,让这些由于家人滥用药物而蒙受不幸的未成年子女和家庭切实感受到城市的温度和不弃。

### 主动为民服务,把实事办到老百姓的“心坎上”

70岁的李老伯今年因为交通事故全身多处骨折,瘫痪在床。虽然交警认定对方全责,但眼看着治疗费、护理费大把的钞票付出去,但迟迟等不到应到的赔偿,躺在病床上的李老伯又急又气。长宁区法律援助中心从居委会得知情况后立即启动“上门办”流程,指派工作人员和援助律师赶到李老伯家中,当场受理了案件并帮助李老伯向人民法院提起诉讼。提起长宁法律援助的“定制服务”,李老伯竖起

大拇指连声称赞。

政法队伍教育整顿开展以来,市司法局坚持践行司法为民理念,聚焦群众“急难愁盼”问题,坚持以“法治惠民、简政便民、服务利民、监管安民”为目标,推出法律服务零距离、办理公证“少跑腿”、仲裁立案实现“一次都不跑”、“12348公共法律服务信息”进万家、村居法律顾问实现“门诊预约”等18个“法治护航民生”重点项目。

针对市政公共基础设施建设、数字时代智能化公共服务与老年人需求不相适应问题,市检察院充分发挥行政公益诉讼督促协同作用,与行政机关共商良策,推动公共基础设施适老化改造、信息无障碍建设,破解老年人出行难、就医难、养老难问题。

静安区检察院就老年人因不会使用智能设备影响出行、就医、养老等开展专项调研,向区卫健委、民政局制发检察建议,督促落实老年人信息化无障碍改造,助力老年人跨越“数字鸿沟”、共享“数字红利”。市检察院已推出26项85条“检察为民办实事”举措。

上海公安交警部门急群众所急,针对群众反映较突出的新车排队上牌问题,新增小型车、摩托车网上预约渠道,从而实现错峰上牌,办理时间也从以往的4小时缩短至1小时。截至目前,市民已成功在网上预约5万余笔新车上牌业务。

### 为民排忧解难,把百姓满意当成工作的“试金石”

“有些案子结束后,胜诉方没有拿回诉讼

费退费”,这样一条意见引起上海市高级人民法院的重视。

自今年6月起,一场针对“胜诉退费”痛点问题的“穿透式”专项整改在上海各级法院展开。

上海高院专门下发《上海市高级人民法院关于深入开展“胜诉退费”专项整改活动的通知》,持续开展“胜诉退费”专项整改活动。目前,已逐渐进入“主动退费、实时提醒、一键操作、全程监管、智能联动”的常态化机制。截至9月18日,“新常态”下调解撤诉减半收费、“胜诉退费”等各类案件实退3.14万件,实退金额2.71亿元。

人民满意,是衡量教育整顿成效的“标尺”。协助解决居民疑难户口问题,是金山公安分局“我为群众办实事”实践项目之一,他们坚持“以个案化解为牵引、以点带面求突破”逐人制定方案、逐个攻坚破解,确保依法依规妥善解决群众落户问题,相继解决了疑难户口问题6起。

日前,家住金山区兴塔镇辖区的曹先生将一面写有“心系百姓为民排忧”的锦旗送给兴塔派出所。曹先生的父亲20世纪50年代支援国家铁路建设去了浙江,年纪大了就想叶落归根,将户口迁回上海。因年代久远,经一番调查仍未查询到曹老先生任何档案及户籍资料证明,户口申报工作一度中断。金山公安分局几经研究、会商,数次发函、电话联系协调曹老先生原单位、浙江嘉兴市社保局等单位,最终收齐了申报材料,并于今年6月份为其落户,完成了老人的心愿。

## 强冷空气傍晚“到货”

48小时内降温幅度可达8~10℃

丹丹看天气



本报讯(记者 马丹)今天白天夏日余味尚存,在暖气团控制下,申城最高气温仍可达27~28℃,但这将是今年夏天最后的倔强。

下半年最强冷空气正在快马加鞭赶来,并将于今天傍晚抵达申城,极有可能一举将本市推进气象意义的秋天。明天起,上海的天气格局大变,尤其在冷空气影响期间,气温会出现断崖式下跌,48小时内最低气温降温幅度可达8~10℃,最高气温也将跌至“1字头”。

16日到17日的气温将明显下降,白天升温乏力,17日的最高气温只有16℃,18日早晨市区最低气温只有13~14℃,郊区仅为11~13℃。上海气象意义上的入秋标准为,立秋之后连续5日日均气温低于22℃,5日里的首日将成为该年的入秋日。从目前的天气趋势来看,这波降温势头强劲,16日起将启

动今年首轮入秋冲刺,而且,冲刺成功可能性极大。因此,今年上海的秋天可能将在10月16日到来,比常年平均入秋日10月2日晚了近半个月。如果本次入秋成功,那么今年夏天将长达162天,并打破历史纪录,摘得“史上最长夏天”的桂冠。

除了降温之外,这场冷空气还将带来大风、降水天气。冷暖空气交锋,这场秋雨的主要降水时段出现在今天傍晚到明天上午,局部地区的降水量可达大雨,并可能伴有雷电活动,最大小时雨强预计有20~40毫米。与此同时,明后天还将出现大风,强劲的风冷将一直吹到18日才会逐渐减弱。气象专家提醒,这波强冷空气将给上海带来一日三季的变化体验,明后天的体感宛若“初冬”,由于气温骤降易诱发感冒、呼吸道感染以及心脑血管等多种疾病,市民注意及时调整着装,加强防范。

## 栾树花开 秋色醉人

眼下,申城各区街头绿地的栾树都已相继开花结果。黄色的是花,红色的是果,如一颗颗宝石点缀枝头。

图为青浦赵巷和陆村的栾树美景  
杨建正 摄



“有温度的”网点智能化服务

## 现金业务随“新”享 助力普惠无止境



物理网点作为银行服务的神经末梢,具有与客户面对面接触、情感交互、复杂业务服务的独有特征,形成了线上渠道不可比拟的渠道优势。为充分发挥网点优势,建行上海市分行本着“顾客至上”的情怀和做“有温度银行”的担当,以网点智能化机具为抓手,不断加快新型现金智能机具在物理网点的部署及应用,丰富“现金设备家族”的规模,不断提升金融服务的质效。

### 组合拳运用,取款难题迎刃解

每到养老金发放日,建行上海奉贤西渡支行的大堂总是人头攒动。由于老年客户的养老金多通过活期一本通发放,客户无法通过自助设备自行办理,成为长期困扰网点的“老大难”。“智慧柜员机+ATM”存折取款功能上线后,老年客户先持观望态度在设备旁围观,当发现设备取款便捷快速后,纷纷要求大堂人员指导其在设备进行取款,并对银行创新设备也能为老年人着想这种“贴心”的做法表示肯定和赞扬,也改变了科技创新与老年人无关的旧观念。

为进一步推动解决老年人在运用智能设备方面遇到的困难,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。自2017年8月起,“智慧柜员机+ATM”存折取款功能在上海建行所有网点进行推广,经过4年多不断的功能迭代优化,存折取款功能嵌入了刷脸核实等各种“黑科技”和人性化的控制手段,使存折取款界面更简单易懂、操作流程更便捷迅速,节省了存折取款客户的排队等候时间,受到老年客户的一致好评。

### 存折取款一站式,取款省心又放心

建行上海浦东高桥支行位于高桥镇居

民区,客群以老年人为主,老年人习惯使用活期存折,喜欢存折上清晰的账务收支记录。过去时常发生老年人完成存折存取款交易后忘记补登,导致客户时间较长后遗忘其前期交易情况,造成客户疑虑。现如今,在网点大堂人员的悉心引导和分流下,许多老年客户已经逐步养成进网点后直接通过新型现金设备“升级版自助柜员机”自助取钱、补登存折的“好习惯”。这款新型的现金设备获得了老年客户的交口称赞,纷纷表示“这个新机器真的好,再也不用排队等那么久了,一次拿个几万块也没问题,还带打印存折,养老金看得清清楚楚,有你们在旁边教我们怎么用,我们既放心又开心!”

自2020年底开始,建行上海市分行通过精准测算、分步投放的方式,于全行72家现金业务量较大的网店内布放新型现金设备“升级版自助柜员机”,提供客户现金业务和高频非现金业务一站式办理服务,避免客户排队上柜的长时间等待,大幅提升客户办理体验和效率,吸引了更多老年客户前来办理,切实满足和解决普惠金融客户群体的日常金融需求,将一系列“员工为客户办理”的现金、存折等业务变为“客户自助办理”。