

多维世界

责任编辑:郭 爽  
微博:<http://t.xinmin.cn/guoguo11>  
邮箱:  
9773859@qq.com  
热线电话:22897276



# 政务服务在“家门口”触手可达

## 真如镇街道 14 个远程虚拟延伸服务窗口受欢迎

“下个楼 10 分钟就办好了业务，这实在是帮我大忙了。”近日，普陀区真如镇街道真西一居民区的居民王阿姨在“家门口”民政服务站工作人员的指导下，尝试了远程虚拟延伸服务窗口服务，通过与真如镇街道社区事务受理服务中心工作人员视频连，她在一体机上读取身份证信息，按照指导操作，轻轻松松便办理好了自己的敬老卡，帮家中老人申请了长护险。

### 功能高效 解锁便捷办事新体验

真如镇街道依托“一网通办”平台，深化街镇事项向居民区进一步延伸，通过整合线上线下资源，利用现代化信息技术手段，打通便民服务“最后一公里”，持续探索“群众少跑腿，数据多跑路”的政务服务新路径。

街道在辖区内 11 个居委会、营商中心、真如星愿慈善超市和民政服务站布设与社区事务受理服务中心受理系统互通的专业设备，即“远程虚拟延伸服务窗口”。通过远程视频、屏幕共享和音视频智能交互技术，居民可以与受理中心工作人员

“云见面”，进行业务咨询和远程事项受理，实现跨地域、跨空间的政务服务新模式。目前可受理涵盖人社、医保、住建、公安等 11 个条线的百余项业务。

### 合理布局 政务服务就在“家门口”

结合辖区各居民区的人口密度，以及前往中心的路程距离，秉持“便民、利民、惠民”理念，对“远程帮办延伸点”布局进行了优化，充分挖掘街道现有资源，在辖区内公共区域实施加密补点，共设立 14 个远程虚拟延伸服务窗口点位，提升“延伸办”覆盖面，极大缩短了群众办事的路程，真



正实现政务服务“触手可及”，确保辖区居民都能便捷享受高效服务。

### 专业培训 打造优质服务团队

为保障远程虚拟延伸服务窗口高效运行，街道精心组织居委会及点位工作人员开展远程虚拟延伸服务窗口帮办工作培训会。培训内容重点围绕远程受理特别是延伸点端操作流程展开，从排队取号到远程材料收

集，再到打印受理回执材料等。街道业务骨干采用理论讲解、模拟操作相结合的方式授课，助力工作人员熟练掌握系统功能与操作流程，精准把握远程操作业务要领与注意事项。

接下来，街道将持续关注居民需求不断完善远程虚拟延伸服务窗口的功能与服务为构建更加便捷、高效、优质的社区服务体系而不懈努力。

真如镇街道 供稿

## 赵巷镇高效协同治理体系速解「疑难杂症」

近年来，道路无证设摊一直是“12345”市民服务热线的热点问题，不仅影响市容市貌，还会给市民的正常出行带来不便。赵巷镇崧泉路 970 号的无证设摊便是典型之一。去年 11 月至今，城运中心热线部门累计梳理 27 件相关工单，诉求均是要求彻底取缔无证摊位。

前期，执法部门作为单一主体的办理效果不佳，设摊人员态度强硬，沟通较为困难。在党建引领推进“多格合一”工作中，环宝龙综合网格网格长将崧泉路 970 号无证设摊事项纳入重点整治范围，协调多部门联动联动高效处置。

实际整治中，一方面，环宝龙综合网格牵头综合行政执法队、崧润路派出所、新城一站大居、佳福东居委等单位进行处置，同时，引导摊主规范经营，并加派人员进行驻守；另一方面，通过综合网格搭建平台，与摊主面对面沟通，了解就业意向，帮助其再就业。经多次协调沟通，摊主与用人单位双向选择达成一致，实现再就业，并承诺不再设摊售卖物品。

下阶段，赵巷镇环宝龙综合网格将依托“多格合一”工作机制，运用党建联席会议和综合网格下沉力量，推进“网格+热线”协同工作，热点难点事项“落格”协调处置，实现工单的快速响应与高效解决。

赵巷镇 供稿

## “楼宇定制”+“医路生花”为白领健康加分 瑞金二路街道“多格合一”织密服务网

专业教练带来的“楼宇定制版形体流”瑜伽课程，通过蹲跳、伸展与核心控制训练，为白领实现减脂、塑形、解压三重效果；医护人员结合体脂检测、BMI 评估及个体数据，为参与者量身定制饮食建议与



运动处方……

近日，“文化思南”区域化党建联席会议平台资源首次走进商务楼宇，依托瑞金二路街道“多格合一”治理机制，将“科学健身 瑜你同行”主题活动精准送达瑞金大厦职场人群。与此同时，街道在一楼大堂同步启动“医路生花”医疗服务进楼宇项目，联合社区卫生服务中心、圆和医疗，为白领送上“健身+健康”双重大礼包。

近年来，瑞金二路街道持续迭代党建引领网格治理模式，构建“网格党建协调、常态化走访联系、问题分层分类解决、数字化闭环处置、管

理与服务融合、多部门协同共治”六大机制，创新推进“多格合一”改革，探索形成“一网格三社区三力量、一力量三圈层”综合网格 6.0 版，全面提升基层治理效能。

作为第三楼宇社委会“共治圈层”的核心力量，思南公馆负责人表示，自去年 11 月启动以来，“文化思南”区域化党建平台整合体育系统优质资源，通过建立“专业指导+智能监测+社群互助”三位一体科学健身服务体系，将便捷专业的体育服务送到职场人群身边。

这场创新健身活动不仅带来健康效益，更为白领工作生活注入新

活力。在专业瑜伽教练带领下，参与者随着音乐律动舒展身心，汗水在灯光下闪烁，每个动作都洋溢着专注与活力。课程结束后，有白领表示：“能在工作日午间就近参与定制化健身活动，真是太贴心了。希望未来能定期举办、多多益善。”

第三片区楼宇社委会书记桂秋洁表示：“我们将继续深化党建引领网格治理，以系统思维强化整体协同，联动片区党建联建单位、共治联盟成员力量，打造职场健康管理的‘永动机’，让更多楼宇企业和白领感受到基层治理的温度与实效。”

瑞金二路街道 供稿

平型关路 801 弄居民区位于大宁路街道的东南角，辖区内有 2500 余户，既有新建商品房小区，也有大比例的“老破小”。其中，60 岁以上老年人占实有人口的 35% 以上，纯老家庭占比 8%。当社区面临老龄化，传统的居委会值班电话已无法满足突发情况，社区服务模式正面临严峻考验。

### 精准排摸，找到“需要的人”

“万一哪天我需要 120，老伴眼睛又不好，怎么办？”敲开居民王阿姨的家门时，老人的这句话引发了居委会社工的思考——社区里还有更多的“王阿姨”，尤其是一些困难群体、特殊群体，这些重点人群更需

## 大宁路街道：“社区亲戚”叩门送温暖

要社工多走多问、及时关心。于是，在居民区党总支引领下，居委会加大重点群体走访排摸，通过每日 5 户的常规走访加上特殊人群（高龄独居老人，特服对象等）的关怀，精准排摸出“需要人群”，并在社区云进行信息更新汇总。通过“四百”走访，社工挖掘社区热心人士，扩充志愿者队伍，进行需求配对、服务结对。

### 建立机制，优化工作模式

党总支发挥原有社区志愿者力量，在建立“夕阳互照”睦邻志愿者、

健康医疗志愿者的基础上，招募社区退休医护人员、物业代表、党支部党员等，组建一支“银龄守护队”。居民区党总支以党建引领，形成社区互助模式。一年前，居民区发生了一件事——老人庄阿婆突然在菜场摔倒了。她的子女都在国外，面对突发意外老人束手无策。居委会接到派出所电话后，迅速安排人员对接，同步联系家庭医生上门，并申请了家庭病床，进行每两周入户问诊换药。同时，考虑到庄阿婆的日常生活，居委会还在楼道招募爱心志愿者，轮流为庄阿婆送上新鲜饭菜。

通过庄阿婆这件事，党总支持续推进社区互助模式。此次，面对王阿姨的求助，社工与“老伙伴”志愿者化身“社区亲戚”，提供情感陪伴，给予生活帮扶。同时，居民区党总支积极营造“远亲不如近邻，近邻不如对门”的互助氛围，鼓励社区志愿者与有需求的老人建立关系。

### 凝聚资源，共享街区服务

居民区党总支打造“把邻依”党建品牌，倡导“把邻居来依靠”的服务理念，通过“资源串联-需求对接-情感增值”，进一步拉近居民

与社区的关系、社区与街区的关系。党总支做好资源整合的文章，串起家庭医生组成的“健康加油站”、百联莘荟物业组成的“安全特勤组”、多家银行组成的“反诈专业组”、社区居民联合上海大学学生组成的“银龄卫士”等治理力量，商户、高校等多方资源也成为居民的“好邻居”，发挥各自的职能专长和优势，为“有需要的人”提供专业而暖心的服务。

“服务群众只有进行时，没有完成时。”这是平型关路 801 弄居民区社区工作者秉承的理念。从解决“一件事”到解决“一类事”，为其他老龄化社区提供借鉴，让治理更有温度。

大宁路街道 供稿