

型装修备案、店招店牌备案、生活垃圾申报、装修垃圾清运和废弃油脂处置等6大高频事项。

针对传统街区治理中责任模糊、监管扰民、服务滞后等痛点,“码上办”创新构建了“码上监管”“码上服务”“码上监督”三位一体新模式,市民可通过公众端扫码随时反映问题、提供建议,做到投诉响应“码上到”;门责单位通过商户端实现在线需求上报、政策咨询,做到开店办事“码上办”;路段长和执法人员通过管理端查询商户详细信息,了解商户申请事项办理情况、日常巡查记录及整改情况,实现电子台账件件留痕、任务派发事事回应。

“三色脸谱”动态监督

在万航渡路一家沿街商铺前,执法人员

正扫码检查整改情况:“一扫就能看到商户档案,发现问题直接线上派单,整改情况一目了然。”

如何实现精准有效且“无事不扰”的监管?街道依托“门责自律联盟”开展常态化监督,由联盟小组定期巡查,组织商户自查互查,吸纳居民、快递员等社会力量参与巡查,智能生成“三色脸谱”动态评级。“自治巡查+智能评级”的双轨制实现了监管的精准化与差异化,有效减少了对商户的过度干扰,更通过公开评价激发了商户履行门责的自律性,形成了“商户自律、公众监督、政府引导”的良性循环。

“检查变少了,环境反而更好了,生意也好做了!”餐饮店老板林女士说。

全民共治“码”上响应

市民王女士在长宁路绿岛附近散步时,发现人行道出现一处无证烧烤摊,立即扫描附近店铺门前的“一店一码”提交线索。系统自动定位并推送预警至网格工作站和执法终端,执法人员15分钟内抵达现场劝离摊贩,并对周边区域展开重点巡查,防止回潮。

街道管理办负责人表示,市民扫码投诉后,城运中心“码上办”平台20分钟内完成派单,相关责任人1小时内接单响应,现场问题2小时内处置,复杂问题24小时内上报反馈;处置完毕立刻上传结果,扫码可查,形成完整闭环。

本报记者 陈佳琳

芷江西路街道

专业后援团

上午8时不到,陈菲的微信提示音就响个不停。这位80后姑娘是静安区芷江西路街道城上城小区新上岗的业委会“小秘书”。她一边回复着手机里跳出的消息——“3号楼电梯异响”“小区花园积水严重”,一边在电脑前为即将召开的业主大会准备会议材料。“多亏街道业主服务中心手把手指导,还有‘小秘书’加入提供专业服务和支

“啃骨头”破僵局

持,如今业委会运作规范,小区面貌焕然一新。”业委会主任陆先生感慨道。多年前,拥有1500多户居民的城上城小区因业委会“组建难、运作难”陷入管理僵局。2016年,芷江西路街道在全市率先成立业主服务中心。“当时小区业委会选举困难重重,我们在每个环节为居民区‘把脉问诊’,用296天啃下‘硬骨头’。”相关负责人回忆道。

此后,中心将成功经验推广至凯成苑、光华坊等6个小区的换届改选中。专家团队指导新的业委会成员学习法规、议事规则,助其快速履职。同时,建立业委会年度评估机制,对所有业委会实施“一对一”线下指导。

有“热情”有“专业”

“扫码就能投票计票,太方便了!”三兴居民区业委会首次使用二维码进行业主大会表决,参与率创历史新高。这项由“小秘书”朱文蔚参与试用的创新举措,正是业主服务中心去年推出的业委会“小秘书”制度的成果。

要做好业委会的事,只有“热情”是远远不够的,唯有“专业”,才能起到“四两拨千斤”的效果。目前,街道下辖18个居民区均已设立业委会“小秘书”,在文书起草、档案管理、程序规范等方面提供专业支撑,更主动承担沟通协调、矛盾化解职责。

“小秘书”陈济一上岗,便摸清了复元坊小区的状况。面对维修资金紧张导致无力更换设备的困境,她向居民区党总支汇报争取支持,并联动物业、业委会优化方案、整合资源。

10年间,芷江西路街道业主服务中心累计指导解决电梯更新、停车管理等民生难题300余件,纠纷调解成功率保持在近80%,成为基层治理的坚实支撑。

本报记者 陈佳琳 特约通讯员 郁婷芳

华阳路街道

架空线入地



走进长宁区华阳路街道第三综合网格的陶安小区,抬头望去,湛蓝天空下是整洁的楼栋外墙。谁能想到,这个清爽敞亮的售后公房小区,3个多月前还被密密麻麻的架空线缠绕。那些架空线像一张巨大的“蜘蛛网”横亘在楼栋之间,既碍眼又暗藏安全隐患。

小区陷入“蛛网之困”

陶安小区始建于20世纪90年代,10栋居民楼里住着193户近400位居民。“这‘网’,我们盼着拆好多年了。”业委会主任胡锡祺提起曾经的“蜘蛛网”,满是无奈。

陶家宅居委员会主任吴江远坦言,过去社区想管却没抓手,只能挨个打电话请有关部

“天清爽了,心里也亮堂了”

“多格合一”机制破解“九龙治水”困局

门来现场,可往往是A说归B管,B等C规划,一圈沟通下来,又回到了原点。这种“九龙治水,各管一段”的治理碎片化,让“蛛网之困”在小区盘踞数年。直到党建引领“多格合一”机制的推进,才为破解这一难题带来转机。

“指头”攥成有力“拳头”

华阳路街道以“多格合一”为契机,打破条块壁垒,构建“一核四维、力量融合”的网格运行新机制。陶安小区成为首批“试验田”。

“一核统领”吹响协同“集结号”。街道党工委副书记、办事处主任担任第三综合网格长,启动网格党建联席会议,依托“吹哨报

到”机制召集长宁区房管局、公安分局、供电公司、通信运营商,以及街道相关部门、社区、物业、业委会等多方力量,在小区现场召开办公会。“隔空对话”变为“把脉会诊”,很快达成“政府主导、多方协同、人管入网、清理收归”的共识,过去分散的“指头”攥成了有力的“拳头”。

社区干部的角色也悄然转变,从“救火队”回归服务本职,深入楼栋倾听居民意见。一支由党员、退休干部、楼组长组成的“居民监督小组”每日巡查,实现施工全程居民“零投诉”。

背后有“一张网”支撑

今年5月,陶安小区的“蜘蛛网”被彻底清除,地下管线统一排布,天空重归清明。这场“微更新”带来的不仅是颜值提升,更彰显了治理效能的“级数”跃升。小区的红色业委会更是借“蛛网入地”行动,厘清矛盾、公开成本,推动物业费调价方案,赢得近八成业主支持,建立起“按质论价”的长效机制。

数据显示,第三综合网格市民热线万人工单量从3月的20.64降至6月的1.97,降幅达90.46%,解决率和满意率双提升。“现在在我们敢直面难题了,背后有‘一张网’支撑。”社区干部的状态焕然一新。

“以前觉得这事儿不可能解决,没想到真办成了!”居民的获得感更为真切,一位在小区住了30多年的老人感慨,“天清爽了,心里也亮堂了。”

本报记者 赵菊玲

江浦路街道

多功能空间

清凉港湾让全年龄皆享乐趣

居民称赞:去党群服务中心“像住进了社区度假村”

热浪滚滚,杨浦区辽源西路上的江浦路街道辽源党群服务中心里面却更“热”。上周五,记者在这个面向全龄服务的清凉港湾里看到,从早到晚,从老年人到儿童,从白领到户外工作者,都有各自的避暑好去处。

每个楼层功能不同

上午8时30分,党群服务中心的大门刚打开,便迎来了第一批“客人”。3楼的长者运动之家,晨练的老人挥汗如雨却格外有精神。75岁的赵大爷熟练地操作着康复器材,一边锻炼一边和老伙计们聊天。不久前,党群服务中心建成后,这些老人就从公园内健身改为来这里锻炼。他们说,这里的康复器材都是为老年人量身定做的,还有工作人员随时提供健康监测和指导服务,锻炼起来既凉快又安全。

午间时分,1楼的“江心暖心”会客厅来

了不少在附近上班的白领。程序员小李花9.9元买了一杯冰美式,然后一头扎进“静音仓”,专注地修改着代码。他说自己很喜欢来这里办公:“我就在附近上班,原来经常打车去星巴克写代码,后来发现这里不仅安静多了,还能省下来回30元的车费。”

傍晚,2楼的儿童友好空间和儿童服务中心热闹起来。宝妈刘莉把两岁的儿子送进宝宝屋后,便和其他宝妈们围坐在一起,交流育儿心得。小学生小陈则在少儿阅览室里借了一本《少年读徐霞客游记》,然后参加了绘本沙龙活动。他开心地说:“这里冷气足,书又多,是我暑假的最佳打卡地。”

提供专属清凉服务

辽源党群服务中心是江浦路街道的枢纽型党群中心,上下5层的空间为不同年龄和需求的居民提供不同类型的服务,更在高温

天提供了许多夏季专属的清凉服务——在“清凉补给站”,冰箱里摆放着矿泉水,直饮水机保持20℃的温水供应,为路过的环卫工人、骑手小哥等户外工作者解渴;每周五18时在“星空影院”播放电影,每场上座率都高达95%,居民满意度更是达到99%;3楼综合为老服务中心还开设夏夜里的“养生局”,老人不仅可以来下棋、量血压,还可以参加薄荷清凉膏制作等手工活动……

夏季以来,辽源党群服务中心每天从8时30分开放到20时30分,已接待数万名市民,单日峰值达到741人次,防暑服务满意度达到99.3%,满分5分的空间舒适度评分高达4.89分。“从在1楼喝水歇脚到去5楼看电影,带娃、健身、养老全搞定,像住进了社区度假村!”居民吴阿姨的由衷称赞,道出了江浦社区许多居民的心声。

本报记者 孙云