



“原本挡着窗户的树枝全都修剪了，家里重新透进阳光，也不再受虫子困扰了！”近日，虹纺居民区居民唐阿姨望着敞亮的屋子，对街道“小事快办”快速响应机制赞不绝口。

作为长宁区首批试点，仙霞新村街道今年5月在五一、威宁、虹纺三个居民区依托“社区云”启动“小事快办”社区问题快速响应机制，聚焦社区环境、邻里纠纷等民生“小事”构建闭环处理体系。

截至目前，已有37件“小事”获得及时处理，解决率100%，12345热线工单数同比下降，居民满意率显著提升。

仙霞新村街道：基层治理既有速度更有温度 有事就上“小事快办” 社情民意“一码直达”

有问题 扫码说

“以前反映问题要么跑居委会，要么打12345热线，现在扫个码就能实时跟踪进度，太方便了！”威宁小区居民王叔叔指着张贴在楼道前的“小事快办”二维码介绍。

为打通民意传递“最初一公里”，街道明确“小事”范畴涵盖社区环境、家庭矛盾、治理建言等七大类，通过“新版社区云”平台、楼组群推送，线下二维码张贴、居委干部“四百”大走访上门告知等多元方式，让居民“扫码即能反映问题”。

针对老年居民不熟悉线上操作的情况，志愿者在居民代表会议现场指导，帮助老人用图文结合的方式提交诉求，实现社情民意“一码直达”。

解民忧 全链条

高效响应的背后，是“诉求收集—分级流转—限时办结—回访评价”全链条闭环。居民诉求提交后，由居委会联系人精准分级分派：简单问题即时转办，社工、物业或业委会即刻处

置；复杂问题由居民区党总支牵头居委会、业委会、物业共同商议；跨部门、跨区域难题上报街道网格，转入“多格合一”处置流程。

唐阿姨反映的大树扰民问题，涉及行道树修剪，属于典型的跨部门难题。虹纺居民区上报后，由街道第三网格联席会议部署，管理办牵头协调，在区绿化市容部门的大力支持下，仅一个月就完成现场勘察、方案制定和修剪作业，13棵影响居民生活的梧桐树全部完成修剪。

同时，居民每一次诉求的处置进程都能得到实时反馈，结案后还可提交满意度评价。这种回访评价机制，既保障了居民的知情权，更形成监督闭环。

微治理 聚合力

“小事快办”不仅是解决问题的平台，更凝聚起各方力量参与基层治理。在五一居民区，外卖骑手走街串巷发现飞线充电、偷倒垃圾等问题，会通过平台第一时间上报，成了“社区安全员”“环境守护者”。8月的一天，住在天山五

村的外卖骑手小王凌晨下班，发现垃圾房里建筑垃圾、生活垃圾混丢，通过平台上报后，居委会马上联合物业核查，当天完成垃圾清理并张贴告知书，同时安排志愿者三班轮岗驻点宣传。问题从发现到解决，用时不到一天。“现在周边再也没有恶臭了。”小王欣慰地说。

安龙路829弄对面绿化带杂草丛生，威宁居民区协调物业牵头整治，社区志愿者主动参与，半天就完成杂草修剪、藤蔓清理，让绿化带焕然一新。居委会、物业、业委会、志愿者和新就业群体等力量有效联动，不仅营造了社区共治的良好氛围，也为基层工作减负增能。一件件“小事”在萌芽状态就被解决，让居委会能更专注于重点人群服务，也增强了社区自我管理、自我服务能力。

街道相关负责人表示，党建引领是“小事快办”的根本遵循，机制优化是操作关键，广泛参与是活力基础。下一步，将继续完善机制流程，扩大试点范围，让更多居民受益。

本报记者 赵菊玲

浦东塘桥峨山路美好生活馆

来吃一顿饭，搞定“保健+养生”



“我今年64岁，但‘三高’一样没有。这家社区食堂开了之后，我成了这里的常客。”家住塘桥街道航运小区的常金华说，“最近眼睛有点看不清，吃好饭打算听听医生的建议。”

一个阳光和煦的中午，记者走进浦东新区峨山路上的“美好生活馆”。这里不仅是烟火气十足的社区食堂，更创新嵌入家庭医生工作室，联合二、三级医院组建起了“银龄守护专家团”。居民逛吃之余，可以学到养生知识，实现“一顿饭工夫享一站式健康服务”。

先测指标再吃饭

步入美好生活馆，眼前是现代简约的餐桌椅、光线通透的大落地窗，看起来就像一家时尚的咖啡馆。

中午11时左右，不少居民陆续进门。记者注意到，在食堂一角，几位老人熟练地在机器上测好血压等指标，拿着新鲜“出炉”的健康检测报告，笃定定去就餐区享受美食。

原来，这是设在馆内的“银龄家医工作室”。这种“吃饭+保健”的模式，精准匹配社区居民的生活习惯。每天12时30分到13时30分用餐高峰时段，工作人员通过模块化移动诊室设备转换空间功能：候餐区的智能健康检测一体机，让老人自测健康指标；取餐区的健康科普海报，教大家如何四季养生；每月组织的主题活动，解答居民关心的健康问题。

医生坐诊在食堂

“我平时吃得很清淡，这里的菜减盐、减糖、减油，正合我意。白天孩子上班，中午懒得做饭，经常来吃。”常金华告诉记者，自己很看重健康，每天要走一万多步。作为退役军人，他在社区食堂能享受八折优惠。“我喜欢吃雪菜肉丝面，打完折才8元。即使点菜，一顿饭20元不到就能吃饱吃好。”更让他觉得方便的是，有啥健康问题，吃午饭时还能找坐诊的医生问一问。

当天，塘桥社区医院卫生服务中心在这



■ 医生在社区食堂义诊 本报记者 陶磊 摄

里安排了中医、眼科健康咨询。医生还在摆放桌椅，居民已经开始排队了。轮到常金华，五官科主治医师李巍为他做了视力检查，初步判断可能是老花眼引起的，建议不要用眼过度，多休息。

为什么要把医生请进食堂？中心业务副主任陆萍表示：“社区食堂人流量大，生活气息浓厚。在这里提供健康服务，居民可以少跑腿，而且心态很放松，自觉不是‘患者’，而是和‘邻居’聊天。”

除了社区医疗资源，“银龄家医工作室”还构建了“1+1+N”三级联动体系：每次活动配备1名家庭医生，对接1个二、三级医院专科（团队），每月组织N场主题健康活动。针对老年人常见的心血管、内分泌等问题，特邀专家开展“午间健康微课堂”“餐后半小时科普”，更是热门环节。

在食堂，记者遇到一位每次活动都参加的“忠粉”——家住峨山路的朱静芬。她告诉记者，自己不但喜欢这里的餐食，更看重这份“精神食粮”。每次看到活动预告，她都会来“打卡”，“从家里走过来就5分钟，一般先到食堂吃午饭，再参加健康咨询等活动”。

据统计，今年3月“美好生活馆家庭医生工作室”运行以来，共开展活动16场次，参与医务人员46人次，吸引300多名居民参与，完成COPD（慢性阻塞性肺疾病）问卷筛查250多份，构建起社区“15分钟健康生活圈”。

确保服务不走样

这样受居民欢迎的服务，如何才能长久保持？答案在于塘桥街道探索的“公建民营”模式。面对老旧小区密、土地资源紧的难题，街道通过“腾、拨、让、租”等方式筹措房源，由政府负责一次性投入建设。之后，通过法定程序委托专业企业运营，企业承担人力和运维成本，自负盈亏。

为确保服务不走样，街道构筑了“1+4+7+N”（街道职能部门、4大片区、7位居民体验官、所有居民）民意集成网络，居民区书记担任片区组长，广泛收集群众意见，聘请居民担任体验官明察暗访。如果满意度测评连续两个月低于80%，运营方将面临退出处罚。这种“将运营资质与满意度挂钩”的机制，倒逼服务质量“节节攀升”。

在采访中，记者听到居民说得最多的词是“蛮好”“方便”。对老百姓来说，幸福感往往不是宏大叙事，而是藏在日常的细微之处——一碗温热的腌笃鲜，一次家门口的血压测量，一句家庭医生亲切的叮嘱……

未来，这里的健康服务还将从单一的咨询向康复理疗、居家护理等延伸，让居民在享受幸福“食”光的同时，收获触手可及的健康关怀，真正彰显“小食堂大健康，小改造大幸福”的民生温度。

本报记者 宋宁华

讲述人民城市的『身边故事』

主题宣讲交流展示活动在杨浦举行

本报讯（记者 孙云）“城市越来越大，我却没有越来越小”“这里找到了‘人民城市’的完美答案”……12月29日下午，从“人民城市·身边故事”主题宣讲微视频征集活动中脱颖而出的宣讲者走上上海市总工会沪东工人文化宫舞台，在由中共上海市委讲师团主办、杨浦区委宣传部承办的“人民城市·身边故事”主题宣讲交流展示活动中，将带着实践温度与生活质感的动人故事讲给大家听。

2024年12月，市委讲师团办公室组织发起“人民城市·身边故事”主题宣讲微视频征集活动，征集到大批源自基层、生动鲜活的作品，经专业评审精选，88部优秀微视频先后登陆“学习强国”上海学习平台等线上展播，累计获得超过61万次的点击关注，在“云端”形成了持续的理论传播热浪，取得了显著的社会反响。本次线下展示活动，旨在将这些故事从“云端”请到“台前”，从“指尖”移到“眼前”，实现一次从线上广泛传播到线下集中展示、从分散讲述到共鸣交响的深刻转变，让人民城市的壮阔叙事变得可亲可近、可感可知，直抵人心。

“城市越来越大，我却没有越来越小。”来自市建设交通团工委的宣讲员张宇驰，在讲述“新时代城市建设者管理者之家”的故事时如是说。这句话道出了许多城市建设者的心声，也引出了整场活动的核心主题——在高速发展的超大城市中，如何守护每一个人的获得感与归属感。

曾收到总书记重要回信的杨浦区“老杨树宣讲汇”团队带来音乐党课《“老杨树”的“声”动课堂》。平均年龄超过70岁的老党员们将经典红色旋律与人民城市故事相结合，用充满感染力的艺术宣讲，将全场各篇章叙事凝聚到共产党员的初心使命之上。