



立交桥有了隔离护栏、北横通道多了应急预案,普陀区创新机制让街镇居村“举手”有门、办理有人、反馈有声

“你约我到”:基层难题“一键直解”

本报记者 解敏



一个改变
岚皋路立交桥

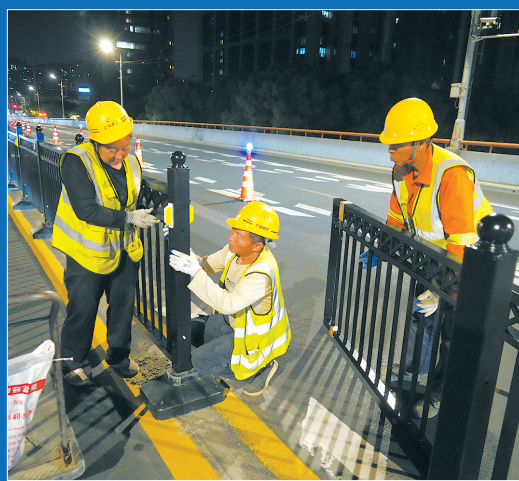
5月9日晚,普陀区岚皋路立交桥北坡,一段崭新的中心隔离护栏即将安装到位。这个看似微小的改变,破解了困扰周边居民多年的难题。此前,因机非混行、行人横穿,这条马路发生过夺命事故。而护栏的增设,源自甘泉路街道的一次“举手”诉求。

一个预案
北横通道

在对去年一起燃油车起火事故复盘时,普陀区应急局敏锐地发现了两个深层隐患。经普陀区“举手”上报,针对北横通道的安全问题,一个新的应急处置预案产生了,“不仅解决了普陀一个点的担忧,更提升了整个北横通道乃至全市同类隧道的安全韧性”。而这正是机制所追求的“通过一个案例,推动解决一类问题”。



岚皋路立交桥缺少隔离护栏



5月9日深夜,施工人员在岚皋路立交桥安装隔离护栏



岚皋路立交桥上的隔离护栏安装完毕

本报记者 张龙 摄

从“事故多发带”到“一座安心桥”

“这里是普陀区死亡率最高的路段。”站在岚皋路立交桥下,甘泉路街道办事处平安办主任祝剑涛语气沉重。

这座连接普陀甘泉与万里地区的主要干道桥,每日车流量巨大,隐患集中在桥北下坡段。为了配合周边道路施工,引桥下方一段百余米的机非隔离带被拆除,导致机动车与非机动车混行。

更令人揪心的是,桥下轨交7号线新村路站2号口附近新建了一家橙子公寓,大量新增住户为图方便,直接横穿桥下车道往返轨交出入口,而下桥车辆速度飞快,人车冲突

险象环生。

“我们加强过宣传,也请交警强化管理,但总有人图方便随意穿行,尤其是抢时间的外卖小哥,防不胜防。”甘泉路街道意识到,光靠“人防”无法根治问题,必须依靠物理隔离设施。然而,这道护栏却不好装。桥上归市里管,桥下归区里管,隔离设施的材质、样式、承重怎么选,都需要协调。

正当一筹莫展之际,普陀区正在推行的“你约我到”诉求协调机制发挥了作用。街道果断“吹哨”,约请区建管委、区交警支队现场办公。各部门迅速响应,不仅敲定了桥下机非

隔离栏的安装方案,还主动跨前一步,与负责桥上设施管养的市道运中心沟通协调,共同研究桥上中心隔离护栏的安装方案。

“考虑到这座桥年代较久,承重能力有限,我们选择了轻量化材质。同时,在敲定方案到安装隔离栏之间的这段过渡期里,设置了临时护栏并增派警力,以杜绝行人乱穿马路,防止类似事故再次发生。”

如今,隔离栏安装完成,从桥顶到路口形成了连续的隔离带,彻底封堵住了乱穿马路的空间。一桩困扰基层多年的“揪心事”,通过机制的高效运转,找到了解题的“钥匙”。

岚皋路立交桥的安全隐患正在消除,北横通道的应急预案已经优化,而这只是普陀区通过诉求协调办理机制啃下的众多“硬骨头”中的两块。

数据显示,2025年以来,普陀区已累计向市级层面精选上报22项高质量诉求,内容覆盖产业发展、城市建设、民生保障等多个领域。例如,约请市发改委等部门推动上海西站周边高压走廊入地,为区域发展腾挪空间;约请市交通委优化中远两湾城周边公交站,解决老年群体就医出行难;约请市绿化市容局协调重大土方消纳难题,保障项目建设进度……长期制约着区域发展和民生改善的问题清单,正通过这一机制得到实质性突破。

在区级层面,成效同样显著。2025年1月至11月,全区各街镇通过“你约我到”机制,共提出5批次46项约请诉求,均已基本办结或取得实质性进展。从居民区树木修剪影响电线安全,到商品房小区业主私装大型水箱引发邻里担忧,再到新建楼宇党群服务站需要业务指导……看似琐碎却直接关系群众获得感的小事,都在机制的闭环管理中找到了“解题人”和“时间表”。

“过去,基层遇到需要上级部门协调的事,有时难免‘门难找、事难办’。现在有了这个机制,我们‘举手’有门、办理有人、反馈有声,解决问题的底气更足了。”一位街镇干部感慨道。

从市级高位统筹到区级精准对接,从个案快速处置到类案系统治理,一套科学、顺畅、闭环的诉求协调办理机制,是践行人民城市理念、推动政府治理能力现代化的有力抓手。它不仅疏通了基层治理的“毛细血管”,激活了市、区、街镇三级联动的“神经末梢”,也让“事事有回音、件件有着落”不再是一句口号,而是化为可感可及的行动与实效。

从「难办事难办」到「事事有回音」

从市级工作闭环到区级创新机制

一个街道的“举手”,为何能迅速撬动市、区两级力量协同响应?答案藏在普陀区正在运转的两套机制里:向上对接市级诉求协调办理机制,向下创新区级“你约我到”机制。

2025年2月,上海市委办公厅、市政府办公厅印发通知,正式建立区、街镇诉求协调办理机制。其核心在于打破条条壁垒,让各区和基层一线在推进重点工作、改善民生中遇到“根节难题”时,能够直接、高效地将问题传递到市级部门,形成“收集—派单—办理—反馈

—评价”的工作闭环,并要求做到“事事有回音、件件有着落”。

普陀区不仅在区级层面成立了由区委副书记挂帅的工作专班,更结合自身实际创新推出“你约我到”机制,作为市级机制的延伸和补充。

“如果说市级机制是为了解决需要市里支持的‘大事’,我们的区级机制就是专门为了解决街镇、居村自身难以协调的急难愁盼。”普陀区委办相关负责人形象地比喻道,该机制赋予基层“举手权”,街镇或居村遇到依靠自身力量

无法解决的难题时,可随时向区专班“约请”相关委办局现场办公、共同解题和答题。

机制的生命力在于精准和高效。为此,普陀区采取了“全面征集+定向命题”的方式搜集诉求:一方面,面向全区广泛征集;另一方面,由区领导点题,围绕区域发展重点和民生痛点,定向引导部门提出高质量诉求。同时,建立了从分管领导审核到专班研判的层层把关流程,确保上报的每一个诉求都精准聚焦、切实可行。

从解决“一件事”到办好“一类事”

机制的效能,不仅体现在单个问题的解决速度上,更体现在举一反三、由点及面的治理智慧上。

去年12月16日早高峰,北横通道普陀与长宁交界处发生一起燃油车起火事故。虽然过火面积仅约1平方米,未造成人员伤亡,但普陀区应急局在事故复盘时敏锐地发现了两个深层隐患:其一,事发时现场共三条车道,起火车辆位于最右侧,起火后,其余两条车道车辆仍在缓慢通行,而当时隧道内能见度仅约5米,安全隐患极大;其二,北横通道日常管理由市道路运输中心负责,应急预案虽已建立,但属地尚不知晓需协同事项,与市道路运输中心的联系也不够紧密,一旦发生更大事故,人员如何高效疏散?地面交通如何联动管制? “不能让事故催着预案走!”普陀区果断将

这一担忧转化为诉求,通过市级协调办理机制“举手”上报。诉求迅速得到市交通委、市公安局交警总队的积极响应。“接到诉求后,我们从沪定路进口到杨浦双阳路出口进行梳理。”市公安局交警总队情报中心副主任张杰介绍。由于北横通道普陀段大部分位于苏州河以下,因此疏散难度和组织难度与其他段有所不同。市公安局交警总队联合道路管理单位,将双向划分为12个路段,逐段勘查逃生通道和消防设施,并制定了新的应急处置预案。

根据预案,一旦北横通道内发生事故,人员疏散将以就近进入逃生通道为主,原则上不向地面疏散。这是因为隧道内每隔80米即设有一处逃生门,且配备喷淋设施,硬件条件相对完备;而地面为机动车道,人员贸然进入,不仅面临人车混行的安全风险,且事故处置完毕后仍

需返回取车,往返距离过长。事发时,相关出入口将同步封闭,防止后方车辆误入事故区域。此外,针对隧道内可能因事故造成顺向车道拥堵、救援车辆无法抵达的情况,创新制定了消防车抵达对向车道进口、人员通过每隔80米设置的逃生门携带水带进入灭火的“战术”方案。

与此同时,一套关键的信息共享方案也建立起来:今后,一旦北横通道内发生影响较大的事故,高架支队将第一时间通报给可能受影响的属地交警支队,再由其上报区公安分局及应急部门,确保地面交通疏导和救援无缝衔接。

“这个诉求的办理,不仅解决了普陀一个点的担忧,更提升了整个北横通道乃至全市同类隧道的安全韧性。”普陀区相关负责人表示,这正是机制所追求的“通过一个案例,推动解决一类问题”。