

做送上门的群众工作,提速更加温

上海信访以“1、4、20”为新要求,不断提升服务水平

■本报记者 毛锦伟

“我头天下午刚通过网上提交了建议,第二天上午,了解情况的电话就打来了……最终不到一个月,我的建议就变成了实实在在的措施!”在昨天举行的2019年度上海市优秀人民建议表彰大会上,多名受表彰的建议人都提到他们感受到的一个变化:有关部门处理、采纳、转化的网上信访渠道收集的人民建议的速度比往年快了很多,“节奏提速非常明显。”

人民建议办理提速,是上海“信访速度”整体提升的一个缩影。提速后的上海“信访速度”,究竟快到了什么程度?

建议人连称两个“没想到”

上海王子妮服饰有限公司工会主席乌明欣是今年受表彰的建议人之一,对自己这则关于提升营商环境建议的办理过程,他用了两个“没想到”来评价。第一个没想到,就是“没想到电话来得那么快”。

乌明欣回忆,今年3月7日上午,他通过网上信访“市委领导信箱”,提交了自己的一则建议,如果员工在一个月内从原单位离职并入职新单位,他的社保应该由哪一家来交?乌明欣告诉记者,在他提建议之前,这个问题没有明确答案,在实际操作中给劳动者和企业都造成了不小的麻烦:职工往往面临上家推下家、下家推上家的境地,最终不得不申请劳动仲

- 1 代表信访部门收到信访件后,要在1天内转送至相关职能部门
- 4 指职能部门必须在收件后的4天内,书面告知信访人受理还是不予受理
- 20 则是关键的办理环节,20天是最长时限

裁。3月7日下午,乌明欣就收到了市信访办建议征集处工作人员吴洁的电话。电话中,吴洁评价他的建议切口小,却十分重要,只是需要把问题描述得更准确些,提出的建议也应更精准些。就这样,两人互相探讨交换意见,搁下电话时,乌明欣才发现沟通过程已持续了两个小时。对建议进行完善后,3月11日,市信访办将乌明欣的建议写成了摘报,呈报给市领导,并得到了批示。

快马加鞭的也不仅仅是市信访办。3月25日,市人力资源和社会保障局接到相关批示件,也第一时间与乌明欣取得联系,并就此问题开始走访调研。一周后,4月2日,市人力资源和社会保障局拿出了解决规则:“职工在一个月中先后在多家单位工作,由第一家用人单位为其缴纳社保。”这一规则随后被写入门户网站“办事指南”,同时成为“12333”的对外解答口径。而此时,距离3月7日乌明欣提出建议,仅26天。

至于乌明欣的第二个“没想到”,他说,“原

来信访办不是光转转信就算了,这也是我没想到。”

拿出群众希望的速度、温度

在上海,通过信访渠道反映问题,像乌明欣这样当天反映当天就接到反馈电话,正变得越来越常见。因为,上海信访部门对于信访事项的办理提出了“1、4、20”的新要求。

“1”代表信访部门收到信访件后,要在1天内转送至相关职能部门;“4”是指职能部门必须在收到件后的4天内,书面告知信访人受理还是不予受理;而“20”则是关键的办理环节,20天是最长时限。相比以前的5天转送、15天告知是否受理、60天办理,此番“提速”可谓突飞猛进。

“1、4、20”这一新要求此前少有人提,但市信访办一位负责人告诉记者,标准其实在2018年下半年就已提出,2019年得到了全面推行。为什么要对信访条例规定的时效作出如此大的“提速”?这位负责人作答:“互联网时代,群众对办事效率有了更高期待。信访件的办理流程

程长,非常影响群众感受度,我们必须自我加压,积极回应。”而且,市信访办在内部统计中发现,过长的办理流程还带来了突出的“反复信访”问题。“条例规定的时限是最低要求,上海信访应缩短周期,拿出群众希望的速度。”

仅有提速还不够,市信访办还提出了以“增温”为主题的一系列改进措施。何谓“增温”?即让老百姓在信访过程中感受到温暖。一些硬性的要求被加入到了办理流程中:如必须至少打3个电话,收到信访件先联系一下,办理过程中要联系一下,出具办结意见前还要电话联系一下。又如办理过程中要做到“三解”:即老百姓不知道的问题,要解答清楚;老百姓感到不理解,有疑惑的问题,要解释清楚;老百姓的合理诉求,要解决到位。

办理的提速、增温,正给上海各级信访部门带来满意度的提升。1至11月,全市信访事项平均办理周期缩短到18天,群众对信访部门的参评满意率达到86.07%,对职能部门的参评满意率达到83.35%。进一步将办理时效从20天压缩至15天的闵行区,上述两个满意率双双突破了90%。据市信访办统计,今年前10个月,全市信访总量比去年同期下降超过20%,重复信访率进一步下降。

“信访工作是党的群众工作的重要平台。”上海信访正在用群众工作的理念和方法,从“速度”和“温度”入手,不断提升服务水平,来做好这项“送上门的群众工作”。

9处省界收费站拆除完毕

本报讯(记者 李蕾)昨天,上海与江苏、浙江的9处高速公路省界收费站的拆除工作正式收官。明年元旦起,这9处高速公路省界收费站各自保留一根混合车道,其他均为ETC通道,实现不停车快捷收费。小客车通过省界收费站将从15秒缩短至2秒,货车通过省界收费站将从29秒缩短至3秒。

上海市交通委表示,全市共有收费高速公路683公里,其中省界收费站共9处,其中,地处江苏与浙江境内的G50沪苏收费站和S32沪浙收费站由江苏和浙江方实施拆除。另7个省界收费站拆除工作由上海组织实施,其中施工复杂度较高的G15朱桥收费站脚手架搭建及G2安亭收费站天桥立柱在进博会前提前实施,其余省界收费站进博会闭幕后开始动工。

本次改造,全市高速路网新建ETC门架312套,车道改造共计556条。全部完成改造后,各省界收费站只保留一根混合车道,其他均为ETC通道。

上海农交会今开幕 安徽3000多种农产品亮相

本报讯(记者 任俊猛)今天,中国安徽名优农产品暨农业产业化交易会(上海)(以下简称上海农交会)在沪开幕。安徽带来粮油、畜禽、水产、水果、茶叶、干货等3000多种农产品。现在,到会上选购安徽绿色优质农产品,成为越来越多沪上阿姨们的“心头好”。

已连续举办20年的上海农交会,今年展期为四天,比往届增加一天,展示展销总面积更达到往年的三倍。第一届观众不足万人,去年则达4万余人。

12月初,《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》发布,强调充分发挥皖北、苏北粮食主产区综合优势,建设长三角绿色农产品生产加工供应基地。安徽省农业农村厅厅长卢仕仁告诉记者,安徽是13个粮食主产省和6个粮食净调出省份之一,也是畜牧大省和水产养殖大省,主要农产品生产在长三角举足轻重。

在本届上海农交会上,“长三角地区绿色农产品加工供应基地联盟”将揭牌成立,联盟将致力于推动长三角绿色农产品生产加工供应基地建设,促进长三角地区绿色农产品产销一体化发展。目前,安徽在上海注册、主要从事农产品贸易的公司已发展到600多家,年销售额550多亿元;上海在安徽投资从事农业生产、加工和贸易的企业和经营者达400多家,实际到位资金近100亿元。

本市公布恶意欠薪行为案例

本报讯(记者 曹飞)为加大对用人单位重大劳动保障违法行为,特别是恶意欠薪行为的惩戒力度,促进用人单位自觉依法用工,切实维护劳动者合法权益,昨天,市人社局公布本市今年第四批重大劳动保障违法行为案例。

此次公布的5起案例中,相关企业负责人因涉嫌构成拒不支付劳动报酬罪均已被依法移送公安机关。

在市中心区域螺蛳壳里做道场 让市民感受“乡土气息” 151座“口袋公园”建成

口袋公园 也称袖珍公园、迷你公园、贴身公园等,指规模很小的城市开放空间,常常以斑块状散落或隐藏在城市结构中,为当地居民休憩、社交所用。城市中的各种小型绿地、小公园、街心花园等都是口袋公园的一种形式。

本报讯(记者 陈玺捷)除了有外环线带、郊野公园这样的大手笔,上海公园绿地也有更贴近老百姓的“小”“多”“匀”。

记者昨天从上海市绿化市容局获得消息,目前上海已建成“口袋公园”151座,数量比2018年底增加了66%,让市民收获“出门500米就有公园”的绿色获得感。

上海市绿化市容局专家介绍,如果以口袋公园在上海的主要形式——街心花园为

例,根据《上海市街心花园建设技术导则(试行)》,街心花园面积一般在500平方米至5000平方米。虽然规模小,但口袋公园的设计和建设不一定比大规模公园容易。口袋公园最难的地方在于,如何在“螺蛳壳里做道场”,尽量兼顾公园承载力和舒适度这一对矛盾——周边的居民、游客都想来这里缓解疲劳和释放压力,但身处高强度开发的市中心区域,这里又很难保证不会“人挤人”。

口袋公园还有一个区别于其他类型公园的特征:“乡土气息”。也就是说,设计者必须了解公园周边社区的组成关系和使用者的需求习惯。毕竟,口袋公园主要服务对象是本地人口,他们步行就能从居住地前往口袋公园。

虹口408平方米“口袋公园”花木葱茏,受到附近居民喜爱。 资料照片



上海推进离退休干部党建创新发展,形成一批有影响力的党建工作品牌(下)

建强“主心骨” 追梦路上再出发

求木之长者,必固其根本。

当5年前曹开裕代表东方居民区离退休干部理事会赴京接受表彰并受到习近平总书记接见时,一股继续干事创业的激情油然而生。

“总书记对我们说,老同志活到老、学到老,应该是每个人健康向上的追求。”曹开裕说,这是党中央给予老同志的激励和鞭策。

“离退休干部理事会要发挥更大更好的作用,离不开理事会中老党员们的‘主心骨’作用,更离不开上级党组织的领导和指导。”曹开裕回到社区后,加紧了离

退休干部理事会党组织建设。

与曹开裕的想法类似,中城许多活跃在基层社区的老同志兴趣组、公益团队开始自觉探索党建引领,加强组织建设,寻找适合老同志参与的基层治理路径。

因势利导,上海市委老干部局进一步推动城市社区离退休干部党建工作融入上海基层党建大格局,通过打造离退休干部党建品牌,组织引导广大离退休干部充分发挥政治优势、经验优势和威望优势,不忘革命初心,永葆政治本色,传承红色基因。

变“两张皮”为“两条腿”

2012年起,浦东塘桥街道在东方居民区成立了离退休干部理事会。理事会在很短时间内,先后整合读书学习、舞蹈、朗诵、合唱、健身操等16个团队组织,发展和凝聚了平安、护绿、环保、法律援助、亲子关爱等志愿者250余人,为社区调解、解决限时菜场、小区停车管理、水站扰民等多起棘手问题,义务为居民提供法律咨询、调解居民纠纷。

两年后,东方居民区离退休干部理事会被中组部授予“全国离退休干部先进集体”的荣誉称号。

退休干部曹开裕回忆说,回到社区后,他与老同志干劲十足,要在“成绩单前找差距,赞扬声中看不足”,积极探索创新理事会工作模式。

2015年,东方居民区成立了离退休干部理事会临时党支部,成员是5名党组织关系仍在原单位的退休干部,曹开裕任党支部书记。

在曹开裕看来,打铁还需自身硬,要想发挥更大作用,团队自身建设至关重要。他向居



民区党总支书记建言,强化居民区党组织对社区理事会工作的领导,把居民区工作和理事会工作“两张皮”,变成居民区总体工作的“两条腿”,促进各项团队活动有序开展。

理事会临时党支部,后来改称为“社区离退休干部党组织”。而就在不久之后,“社区离退休干部党组织”的探索,在上海离退休干部党建工作中大放异彩。

强化功能 支部建在“工作室”里

2017年9月,“金色夕阳”正能量工作室成立了离退休干部党支部,使得这个大家庭有了更强的主心骨。

这是近两年上海在全市开展城市社区离退休干部党建试点工作的一个缩影。

在普陀,依托建筑面积3600多平米的区老干部活动中心,一群“退休不退色,离岗不离党”的老干部于2017年自发组织成立“普老汇”总站,吸纳接收骨干成员800多人,以“风采普老汇,晚晴正能量”为理念,引领带动离退休干部党员融入社区建设和社会治理。如今,



“普老汇”除了设有总站,还在各街镇党(工)委设分站,在符合条件的片区、居民区设活动点,并建立常规型党组织425个、社区离退休干部党组织169个,形成纵向四级“普老汇”党建工作体系。

叶伯平,现任普老宣讲团团长,社区离退休干部党组织书记。从上海师范大学旅游学院退休后,叶伯平组织宣讲团成员围绕“党的十九大精神”“改革开放40周年”等时政热点,进社区、进园区、进学校,进“两新”,深入基层开展各类宣讲累计300多场次。袁芳荣从普陀区委宣传部退休后,担任晚晴诗社党支部书记,他制作100多个“微党课”“微团课”“微寻访”等网络素材,连续3年每天播发原创或改编的“清晨微语”,传递正能量。

搭上时代脉搏 追梦路上再出发

融入城市基层党建格局,抓住新的使命任务,上海老干部党建工作品牌进一步提质增效。

“朝乾夕惕。所有成功都来自不倦的努力,所有幸福都来自不懈的奋斗。奋斗是生活状态,无论何时都不要放弃,内心强大,永远胜过外表浮



华。奋斗不是为了做给别人看,而是为了不改初心,不负此生。”“普老汇”副理事长叶红通过微信给结对青年转发了这样一条清晨微语。

为了搭上时代脉搏,老同志们主动拥抱互联网,学用微博、微信,制作视频、微课件,打造新平台,融合新媒体,传播新思想。叶红和她的老伙伴们参加了网宣达人培训活动。他们以“爷爷奶奶与你一起筑梦想”为主题,制作微党课、微读本、微寻访、微圆梦课件,《燃旺信仰的火焰》《托起心灵的太阳》《清澈的莲塘》等收获不少点赞和好评。

在杨浦区区委老干部局官微“阿拉杨浦老干部”的微信公众号里,“金色夕阳”工作室设立了“政经事”栏目,工作室党支部副书记、理事长李自力自告奋勇当起了“一号小编”。每天清晨五六点,他就遍阅新华网、中国网、上观新闻等网站的重要新闻,将全国、上海、杨浦的热点事件摘录下来,提供给技术部编辑,供大家学习,这一坚持就是三四年。

面对新时代上海提高城市治理现代化水平的新使命,老同志们亦不甘落后。

“新鲜的厨余垃圾可以制成环保酵素,成为花草的有机肥料,还可以加工成肥皂等清洁剂,造福于民。垃圾分类切莫等闲视之。”徐汇区凌云街道机关退休干部党支部书记开建中,用“变废为宝”的小故事,介绍了街道机关退休党员参与垃圾分类工作的体会。

今年,上海全面推行垃圾分类工作。年初,开建中就带领退休支部党员一行重返梅陇三村,了解学习垃圾分类经验,实地了解居民区党组织如何组织动员小区居民垃圾分类,带领居民制作环



保酵素,带着满满的“获得感”,老同志们回到自己居住社区,主动参加垃圾分类志愿工作。

“金色凌云”工作室成员还走进“爱心暑托班”,开展党性教育、革命传统、家风家训、法制教育等主题宣讲活动,与社区青少年一同度过“快乐暑假”。近年来,工作室成员通过开展讲好红色故事、阅读红色经典、参观红色基地等丰富多彩的主题活动,引导社区青少年传承红色基因、感受信仰的力量,争做新时代好少年。

位于郊区的徐行镇曹王社区居委会新居民“客堂汇”里,最近新开出了一家“丁阿姨工作室”。作为“客堂汇”服务的延伸,“丁阿姨工作室”组织居民成立了30多人的志愿夜访队,每晚开展志愿者巡查活动,成功调解小区污水管道堵塞、停车难等一系列民生问题。工作室还定期组织定点手工制作、黄草编织等活动项目,每年暑期开展小候鸟关爱行动。

老同志们感慨:“落红不是无情物,化作春泥更护花。”

