

烦心事要解决,只需在家门口扫一扫 长桥街道首推“民情二维码”

文/范彦萍 沈艺飞 图/资料



有不吐不快的烦心事,直接扫一扫小区楼栋大门上张贴的“民情二维码”,问题就可以得到较快速的处置。最近,住在长桥街道的居民们发现,家门口的公示栏上多了几个二维码。据长桥街道城运中心相关人士介绍,这几个二维码分别是“问题意见征集”“房屋出租登记”和“实有人口登记”,为居民开辟了一个民情直通车。

民忧民访即刻办,民情民心零距离

有段时间,有居民通过扫码上报长桥水厂施工噪音问题。相关部门调查后发现,按照规定,工地可以于清晨6点后开始施工,尽管施工时间合规,但考虑到工地距离居民区过近,通过协调,水厂最终同意延迟施工时间。

据悉,“民情二维码”直通车是长桥街道落实党建引领片区治理难题的具体举措,结合“走四百”、片区例会、“一户一档”等工作机制,为进一步提升基层治理效能,将减负赋能落到实处的成果。

“问题意见征集”和“房屋出租登记”主要作用是协助居委快速聚焦疑难问题、精准化解矛盾、拓展流动人口信息渠道,实现让信息多跑路,高效解决家门口的合理合法诉求。

其中,“问题意见征集”二维码的启用,是希望充分发挥片区治理在化解矛盾问题中的主力军和主渠道作用,支持居委日常工作。针对居民来访来电反映的问题和诉求,居委结合小区“三驾马车”尽力解决,对超出职能范畴的扫码上传,街道城运中心接单后调拨至对应片区,由片区区长牵头,向居民作说明解释的工作原则分类、限期予以处置,确保“事事有回应,件件有着落”,已初步探索出了一套高效便捷的问题反映与处理机制。八月份,共反馈民情问题50余个,涉及社区硬件设施、物业管理、绿化养护、民生服务、周边配套等五大类别,95%均在三日内给予解决。

“房屋出租登记”二维码的推广和使用,旨在人口大起底工作后对“一标三实”的数据进行动态获取。房东和租客自主扫码填报,街道城运中心每日完成后台信息汇总,第一时间下发给居委核实,一定程度上减轻了居委盲目摸排的工作负担,扎实推进了实住人口和出租房屋管理工作。4月以来,共计扫码上报出租房屋165套,登记租客243人,提高了信息的获取、流转、核实的时效性。

化“被动投诉”为“主动服务” 化“集中报告”为“即时上报”

长桥街道辖区内共有33个居委,是徐汇体

量最大的居住型社区,老龄化程度较高。长桥街道城运中心工作人员唐桦表示,相较年轻人倾向于通过自媒体等渠道投诉,老年人一旦有诉求往往会通过传统热线。一旦碰到问题较为复杂,接线的“12345”工作人员不太了解相关工作归属部门的情况时,往往一圈流转下来,时间已经过去很久了。唐桦介绍说:“‘12345’要求投诉单在15个工作日内办结,我们则要求通过扫码上报的案件一周内结案。如果实在无法解决的,我们会做好解释工作。”

比如,有居民扫码后提出,自己年纪大了,爬楼很吃力,能否在多层楼栋的中间楼层放椅子,让老年人能歇歇脚。当收到居民的需求后,很快该楼栋就有了专属的“歇脚椅”。

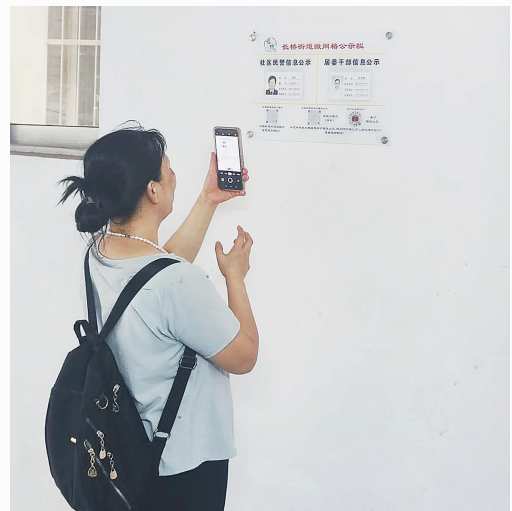
据长桥街道相关负责人介绍,相较于传统的线下沟通模式,“民情二维码”更注重问题的高触达和真解决。热气腾腾的社情民意,借助片区调度、科室联动,最快捷地整合形成资源和方案,让居委可以更加自信、沉着地开展群众工作,持续赢得居民对居委的信任度、认可度;同时,越来越多苗头性、隐形化的服务治理问题被提前发现、提前预警,真正推动问题矛盾化解在萌芽阶段,实现“未诉先办”的目标。

据了解,原先居委遇到难以解决的疑难问题时,往往需通过片区例会、居民区书记例会、居民区主任例会等平台进行集中报告,问题提报及处理有时不够及时,错过最佳处置期。“民情二维码”的使用,实现了现实问题实时报、随处报,街道接单后同步响应、高效对接,突破了时间及空间的局限,问题处置率得到大幅提升。急难愁盼问题得到了及时回应,居民的获得感和满意度也不断增强。今年4月到6月,该街道的“12345”热线相较去年同期下降8.2%。

不仅如此,在社区治理问题上,经二维码提报,通过城运中心调度,该举措能帮助居委充分对接各方资源,从“居委找科室”转变为“多条线部门帮居委”。例如,在接连接到4个居委的非机动车充电桩安装需求提报后,街道平安办快速对接,全面摸排辖区相关需求缺口,短短两个月就新增充电桩端口约1300个;整治群租问题上,以5月份为例,该街道居委上报疑似群租信息7套,均于当天查实(其中5套为群租),并于次日完成整改。

在采访过程中,有居民担忧,扫一扫楼栋门口的二维码,会不会泄露信息。对此,唐桦回应说,居民扫码上报可以用微信名,也可以用昵称。哪怕是匿名的,只要留的是真实电话就都能得到回应。“因为开展了直通车,居民信息不会流转过多,信息安全性更高了。”唐桦说道。

在做实有人口登记扫码时,居委干部经常碰



到家中无人的情况。租客白天在家时间很少,再加上不少人对工作人员现场登记身份证有些抵触心理,这项工作开展难度较高。如今,在租客自己扫码登记后,工作人员根据约定时间段上门做核实相对比较容易接受。

未来将加强“民情二维码”直通车的 使用推广和功能提升

长桥街道相关负责人介绍说,“三码”平台的启用,较好实现了“三强化”:一是精准聚焦社区关切,强化家门口的问题化解和建议采纳工作力度;二是支撑社区工作,强化片区联动协作,落实组团式服务的“最后一米”;三是建立微网格长“事前联络、事后回访”的全流程工作机制,强化群众工作效能,积极打造新熟人社区。

后续,长桥街道将不断提升微网格长作为“社区管家”的服务能级,持续拓展社区问题反馈、居民建言献策的平台渠道,形成信息更为完善的片区民情库,一方面持续加强基层治理的问题研判,力求将矛盾化解在萌芽期;另一方面提炼更多“金点子”,挖掘更多社区能人,引导居民从“问题提出者和质疑者”向“方案提供者和宣传者”转变,会聚越来越多的自治力量。

