

“满意”行动进行时 93

虹梅街道：聚焦群众诉求 推进走访活动

2017年，虹梅街道“满意”走访行动将以小区综合治理、创全等全区中心工作为重点，聚焦群众诉求，加强基层治理，确保“满意”行动落到实处，取得实效。

一是深化走访，拓展信息沟通渠道。街道注重运用新媒体平台，通过电子邮件、微信等方式，加强与团队、居民区的信息沟通。一方面，在每次走访前，将根据区“满意”行动办公室的工作提示与要求，结合街道实际，细化走访工作要求，明确走访任务，并通过电子邮件形式下发至各居民区及街道联络员，实现上情下达。另一方面，各居民区建立“满意”走访微信群，及时将群众反映强烈的突出问题、难点问题与走访团队及时沟通，实现下情上报。比如，在小区综合治理工作中，通过微信群充分讨论“一小区一方案”，确保方案符合居民实际需求。

二是搭建平台，完善问题调处

机制。街道积极搭建平台，进一步推进问题协调处理。走访后，街道梳理汇总各走访团队收集到的意见和建议，并根据职责分工进行分类：属于街道职责范围的，通过党工委会议、晨会等进行分解，提出办理要求、明确时间节点，责任到人；属于区有关职能部门负责的，通过网络管理平台流转等方式提出工作建议；对单一部门无法解决的问题，街道主动搭建平台，邀请各单位相关负责人参与协调，共同研究解决方案。例如，在桂林苑航天二期配套学校工程协调会上，街道邀请了走访团队处级领队、“满意”行动办及区教育局等领导对群众反映的问题进行协商调处。今后虹梅街道将以此为经验，进一步完善调处机制，更好地解决问题，努力提升居民满意度。

三是团队参与，构建多元共治格局。进一步落实创新社会治理要求，推动走访团队参与社区治理。聚

焦居民区实际问题，充分发挥走访团队成员的优势特点，鼓励社区与企业共治共建。例如：在走访中，古美四居民区的走访团队了解到居民对电网改造的需求后，团队中的区人大代表、国网上海市电力公司市南供电公司总经理蒋前，充分发挥其资源优势，为小区电网改造出谋划策。下一步，街道将继续发挥团队成员资源优势，让走访成员深度参与社区治理，推动居民需求的落实解决。

四是整合资源，服务全区重点工作。街道积极协调各走访团队，整合各方资源，做好小区综合治理、创全等全区重点工作。一方面，加强对街道机关联络员培训，明确职责定位，要求全程参与走访活动，并及时将小区综合治理、创全工作动态情况传递给走访团队。同时，街道坚持与团队加强沟通，调动各团队资源优势。如：在制定桂



虹梅街道领导实地走访了解住宅小区综合治理情况

曹蕾 供

林苑居民区“一小区一方案”时，积极与“满意”走访团队处级领队沟通，利用其业务优势，完善小区改造

方案。通过资源整合，将各项重点工作做得更实更细更好。

(虹梅街道 金额)

区政协委员王承：积极推动停车场共享模式

随着人们生活条件改善，小区私家车数量急剧增加，“抢车位”成了不少居民每天必需的“通关”内容，也成为了物业管理中的一大难题。在“满意”走访活动中，不少居民区群众也都提到过“小区停车难、车位紧张”等情况。

田林街道华鼎居民区也同样面临着“停车难”的问题。走访团队成员——区政协委员、宜家家居工会主席王承在走访中得知了居民的这个需求，当起了有心人。会后，他立即拉着区人大代表、华鼎居民区书记周慧珠一起到各自自然小区实地查看，了解小区停车位数量和业主现有车辆情况，并到周边爱建园等小区进行走访调研，听取居委和部分居民意见。在调查中，王承发现“停车难”问题是一个“潮汐”现象：晚上是小区停车需求的高峰，而白天停车需求就会有所缓解。虽然在街道和居委的协调下，物业、业委会加强了对业主车辆有序停放、外来车辆规范进出等管理手段，相关部门也在小区周边一些道路开设了夜间停车位，但是在停车位的巨大缺口面前，这些措施还是作用有限。

“如果能帮助居民解决夜间停车问题，这就能够一定程度上缓解小区

停车矛盾”，王承委员脑海中有了一个想法：宜家家居白天为消费者提供的停车位，如果夜间能开放给周边居民停车，可以缓解周边小区停车问题。回到公司后，王承与同事一起商议了宜家家居停车场夜间向周边小区居民有偿开放的想法。大家在讨论中谈到，如果夜间对社会开放，势必会增加公司的运营成本，也会增加管理负担。一方面是发挥社会责任，有效缓解周边小区夜间停车压力；另一方面又要兼顾公司的正常运营，为了把好事做好，王承委员主动与徐汇交警四大队、田林街道和周边居委多次专题协商，制定具体的夜间停放细则和方案，形成一套共享和双赢模式：宜家家居每晚18时至次日早上9时向社会开放过夜停车服务，先行开放车位100个，按照包月和单次两种标准适当收取停车费。

合理的价格、贴近居民需求的时间段，统一规范的管理，宜家家居夜间停车场在3月份开放以来受到了周边居民的一致好评。这种做法也赢得了其他区域单位的点赞，目前田林街道正在积极协调有条件的企业和园区向居民开放夜间停车。

(田林街道 徐佳佳)

微友点评：

baomm:为‘有心人’区政协委员王承点赞！望“满意”行动中有更多王承式的‘有心人’事迹得到表扬光大。

莎莎:为王代表点赞！主动对接居民区，解决停车难问题，给力！（引自“满意”行动微信群《热风吹雨》栏目评论留言）



区政协委员王承(右二)组织居民区青少年开展活动

徐佳佳 供

何嘉晨团队：将居民区的事当成自己的事来办

“本来都没有抱什么希望了，想不到走访团队和街道领导帮了我这么大个忙，太感谢你们了。”近日，在区国资委何嘉晨团队和湖南街道的帮助下，鲁师傅拿到了保洁费。

鲁师傅是湖南路20弄的门卫，并负责弄内的保洁工作。与上海许多老弄堂的看门人一样，保洁费和停车费是他唯一的收入来源。为了能够让居民认同自己的工作并愿意支付费用，鲁师傅每天起早贪黑，尽心尽责地做好自己的分内事。前段时间，鲁师傅却碰到了一件让他头疼的事情，原来在这条幽静狭长的弄堂内有一家培训中心，这家培训中心内部有专门的清洁工，所以他们从不支付保洁费。但是培训中心每天都会将大量的生活垃圾倒在弄内

唯一的垃圾箱内，这大大增加了鲁师傅的工作量，为此鲁师傅希望对方能够按支付一定的保洁费用。期间，居委会也与培训中心多次进行沟通协调，但由于双方意见不一致，一直未能解决。

在2016年的“满意”走访中，居民将这一情况反映给了走访团队。在了解了此事后，团队领队、区国资委副书记何嘉晨当场表示，将会和街道一起与培训中心进行协调。于是，何嘉晨团队请来了街道党工委副书记郭艳楣，与居委干

部一起找到了培训中心的负责人。起初，负责人表示为难，因为培训中心没有经费预算，不能支付保洁费用。但是，郭艳楣等人并不气馁，多次与培训中心负责人联系，耐心地向负责人说明，并与其到现场查看，将心比心，共商对策。在大家共同努力下，培训中心最终答应支付保洁费。当鲁师傅拿到第一份保洁费后，他激动地表示：以后一定会认真做好小区的安全、卫生工作，做一个优秀的守门人。

(湖南街道复永居民区 宋秀芳)

微友点评：

静思:为国资委团队为民办实事点赞！为湖南街道为民排忧解难点赞！为居委为民热心伸出援手点赞！为门卫点点滴滴的任劳任怨点赞！居民一时忧，居委千分挂；牵线又搭桥，万事皆欢喜！

(引自“满意”行动微信群《热风吹雨》栏目评论留言)

来自枫林街道天一二、宛五居民区的“满意”行动现场报告

□ 裘晓瑛 周红英

2016年12月7日、16日，我们第十三组观察员参加了枫林街道天一二、宛五居民区的“满意”走访活动，两个团队的领队分别是时任区教育党工委副书记王彤和区民政局副局长张蓉。

一、天一二居民区

居民区有“满意”走访活动公告。团队按照工作提示完成相关任务，但会上未做“满意”活动的全年总结，据了解总结将张贴在宣传栏里。

亮点：居民把走访活动作为一个自下而上反映问题的渠道，对所反映的问题做了大量的准备工作。比如，在反映二次供水问题时，居民特意带来了家中的自来水和净化水后的呈黄褐色的滤芯，帮助团队一起了解问题所在。

不足之处：会议组织还不够到位。人员进出频繁，门外有装修噪音，一定程度上影响了团队的宣讲效果。

二、宛五居民区

居民区有“满意”走访活动公告，在社区黑板报和电子显示屏进行公示，比较醒目。团队按照工作提示完成了各项任务。与会的群众提出小区绿化大树修剪等需求，团队也耐心倾听，并作了相应的解释。

亮点1：带队领队张蓉对于宛五居民区情况熟悉，工作认真细致，在走访困难群众时也很亲切。会后团队就居民反映的沿街商铺问题做了实地察看，并当场进行问题梳理，提出解决办法。

亮点2：当有居民反映家中电话因未实名制认证而被停机的情况时，区人大代表、上海南

区电信局副局长李秋君马上向居民了解情况，并进行了解释说明，帮助居民暂时开通电话，但同时告知居民必须按照规定，带齐相关材料至营业厅办理，得到了与会群众的好评。

三、观察感受和建议

通过几次的观察，我们可以看到团队力量、作用发挥在不断加强，走访工作微信群运转良好，内容很丰富，方便沟通交流。针对走访中发现的问题，我们建议：

1、居民参与座谈人数是否能从每个居民区的实际情况出发，根据居委活动室、会议室的大小而确定人数。

2、宣讲内容可以通过其他形式，让居民区工作人员向居民进行宣传，不一定局限在单次走访中。