

徐汇大调研进行时

14

案例精选

大调研让企业和政府的沟通更顺畅

虹梅街道做实园区综合服务打造最美营商环境

在一个密布着 20 余个办公园区、近 3000 家企业近 30 万员工的开发区内，如何做好服务企业的“店小二”，不断优化营商环境，是虹梅街道大调研活动中考虑的一个重要问题。通过各项走访调研，虹梅街道做实园区综合服务中心平台，打造“家门口、指尖上、一体化”政务平台，当好服务企业的“管家”，力争“园区事、园区办”，打造一个最美营商环境。

现在，南宁路上的徐汇行政服务中心的多项功能都能在漕开发园区服务中心得到延伸服务。“智慧地寻求解决之道，变以往坐在办公室解决问题，向新技术、新机制要方法，这是我们先想到的突破口。”虹梅街道办事处副主任申毅告诉记者。街道设立了漕开发园区服务中心，政府、企业、园区、社区等各方资源在此碰撞共享，为开

发区里的单位员工打造“家门口、指尖上、一体化”的政务平台。漕开发还集中了在徐汇区工作或生活的绝大多数外籍人士，街道在大调研过程中统计发现，在区行政服务中心办理外籍人士居住证的外籍人士有三分之一以上是在漕开发工作或生活的。于是，这项业务如今也“合并同类项”延伸至中心。

营商环境的“美化”除了满足员工的需求，还要精准对接企业的需求。“过去为企业提供商事‘一条龙’服务，就是收齐企业的材料，代为到相关部门办理，这其实是跑腿的活。现在漕开发综合服务中心的窗口是直接可以办理业务的‘终端’窗口。”申毅认为，这是本质的区别。目前，服务中心大厅开设了 11 个窗口，包括行政审批、公共服务、专业服务在内 15 大类 75 项服务事项。前不久，一家央企要成立

制造业企业，经过服务中心专业老师指点后，备齐资料，直接在中心窗口办好了新设立企业的核名事项。接下来，依托“一网通办”，企业不出园区便可办妥所有证照。

大调研中，虹梅街道司法所对往年数据统计分析，发现企业集中势必带来劳资纠纷、专利事务、知识产权纠纷增多，仅去年，辖区就有知识产权和经济纠纷 100 余件、劳动争议纠纷 600 余件、消费纠纷 4000 余件，其中约 20% 需要调解。今年 4 月，街道与区人社局、区司法局、区总工会及法院携手在园区内设立联合调解中心，开设专业的服务窗口，企业和职工不出园区就能享受到身边的法律咨询和法律援助。

虹梅街道党工委书记蒲亚鹏告诉记者，目前街道正在完善企业微信办公平台“虹梅园区 e 点通”，



向园区企业推出“管家式”服务。目前这个微信平台有 100 多家企业，接下来把园区所有企业都拉进这个“朋友圈”，按产业类别进行分类，建立政府与企业间、企业

之间交流合作的开放平台。今后，徐汇区行政服务中心的更多功能都能在漕开发园区服务中心得到延伸服务，让企业和政府的沟通更顺畅。 记者 王志莲

以大调研为契机 化解餐饮油烟扰民问题



徐汇作为中心城区，餐饮业一直是投诉热点，其排放的油烟、噪声、废水和垃圾等扰民现象较为严重。近两年来，涉及油烟扰民的投诉已从 2016 年的 445 件上升至 2017 年的 708 件。区环保局结合大调研工作的开展，以问题为导向，深入现场，严格执法，积极探索并与相关部门形成合力，切实化解困扰居民的油烟问题。

今年以来，区环保局已开展和参与多次专项整治行动。如对田尚坊、钦州路部分餐饮店和酒吧夜间噪声扰民问题开展夜间专项检查，参与南昌路综合整治、习勤路无证餐饮店的联合执法行动等。

此外，区环保局坚持从源头化解餐饮油烟污染。通过举办“餐饮油烟污染防治宣传讲堂”，向餐饮企业经营者普及相关法律、法规，引导经营者主动应对油烟污染问题；在日常处理信访投诉时，严格要求餐饮商家全面安装使用经环保产品认证的高效油烟净化设备，按规定安装油烟在线监控设施，数据接入区环保局监控管理平台，并引入第三方运维服务。

另外，区环保局主动跨前服务群众、协调商户，促成双方相互理解、达成一致。如经监测油烟气已达标排放的商户，在条件允许及其配合的情况下，根据居民的诉求及周边居民的意见，对油烟排放口进行合理调整。商户减少了对居民的影响，得到了居民的谅解，在缓解双方矛盾中达到了理想效果。

长桥：取缔无证照经营 整治李家宅环境



龙吴路淀浦河桥下，靠近别克 4S 店，是长桥街道目前剩下的唯一一个宅基地——李家宅所在地。由于靠近公交站点，不乏来往客流，这里沿街的一排私房，全部破墙开店，有卖小百货的，修动车的，配玻璃的，炒饭、水饺等餐饮店也有几家，全部没有经营执照。

伴随大调研，周边居民反映，

这里环境的脏乱差何时能管一管，“12345”投诉热线也数次聚焦此地，在对罗秀路沿街商铺整治后，居民期待，这里的环境能早日改善，李家宅对面商品房，徐汇新城的居民们更是期待，这里的环境品质能跟上长桥更新的步伐。

为此，长桥街道管理办牵头，城管、拆违办、市场监管协同，与十几家商户约谈，清退经营户，恢复原有房屋使用功能。

长桥街道拆违办相关负责人

告诉记者，这些经营项目不符合六小行业规定，没有经营执照，沿龙吴路一带，环境脏乱差；且商业用房全部是私房改建，原结构本身不牢固，还破墙开店，存在安全隐患，食品安全也难以保证；消防隐患也很明显，没有消防通道，车辆没法进。“五一”前夕，他们根据居民反映，结合长桥街道精细化管理，把这块原先的“死角”进行了整治，龙吴路沿线五六十米的沿街商铺全部砌起了外墙，装上房门，恢复了原有使用功能。 记者 张文菁

不断跳出“舒适圈” 真心实意答好民生题

“书记，李克强总理来了咱们斜土，我们都很自豪！但有个小问题您也关心一下……”杨阿姨的赞扬里我听出了弦外之音。几年来我们不断改善民生，居民反映很有收获感，然而对照居民对美好生活的向往，仍然存在不小差距。心理学上有个“舒适圈”的概念，同样适用于社区工作，取得成绩不应固步自封，而是要以时不我待的紧迫感，拿出新举措，作出新作为。

双向互动，在“齿轮传动”中培养“专门家”

“我们居委几个小青年，态度是很好，希望能再主动点，多到小区来兜兜。”居民的闲聊引起了我的关注。回到街道，我牵头梳理分析“微诉求”背后隐藏着的干部队伍现状，发现大课培训往往收效不佳。针对这些薄弱环节，我们研究制定了社工“齿轮传动”培训计划。领导班子成员、各办主任、居民区书记组成 9 齿“小齿轮”授课团队，217 名社区工作者分为 18 齿“大齿轮”学员组，一个周期确保全员系统培训。实践下来，社工对事业的认同感和地缘归属感不断增强。

感同身受，在“一线奋斗”中锤炼“实干家”

最近碰到年轻干部我都会问问调研走访情况，有些同志如数家珍跟我分享走访时的小故事，也有些同志简单一句“没什么，挺好的。”真正沉下心问计问需，怎么会

“没什么”？群众观念首先是换位思考，与群众感同身受抵过千言万语。有件小事让我印象很深，据了解，李师傅以前是志愿者，经常给小区建言献策，但小区出入口所在的雅安路上没有门牌号问题始终不见解决，让他灰了心。调研组的成员立即联系派出所，一同走访调查、现场拍照、绘制草图，补上了缺漏的“位置坐标”。为此，李师傅来给我们了点赞。

涵育激情，在“更高更快”中塑造“创新家”

大调研过程中，我们除了在更快处理、微更新，关注民生小细节即知即改，更多的是系统思考，研究打磨复合型问题的解决方法。调研分析发现，小区管理各类问题占到总数的 53%。能够达成高度共识的地方，实现互惠共赢的概率也高，嘉乐公寓的“蝶变”正是斜土创新社会治理的缩影。一栋无物业管理的沿街独栋楼，通过“党员先想、先议、先行”的“三先”工作法，引导居民自觉遵守居民公约，创造了短时间清理楼道杂物 12 吨的“奇迹”。今年垃圾分类示范点创建任务再次交给嘉乐，不到 1 个月时间，就实现了源头分类率 100%。

斜土街道党工委书记 章红兵

