

提升“四率” 赋能推进各项为民服务

——浦东合庆镇城运中心优化提升平台功能迈出坚实步伐

□记者 康晓芳

疫情中市民热线办结率 100%

今年3月疫情“反扑”，上海成了重灾区。合庆镇“12345”服务热线平台工作也迎来了史上最严峻的挑战。

“家里有孕妇需要产检，外面的道路都被封了，怎么办啊？”“请帮帮我！我是一个母亲，独自在家带两个小孩，我也无法前往医院看病……”“你好！我刚从方舱医院解除隔离，该怎么回家？”“我是滞留人员，无家可归，怎样才能离开上海？”

接线员郁宸琰最有感触，她说，一通通电话，一件件诉求，饱含着辖区居民对热线的信任和对政府快速行动的期盼，因此她也乐意从普通热线工作人员俨然变“一线”，回应居民问题，告知最新政策信息，记录各类需求……

疫情期间，合庆镇城运中心12345服务平台热线，面对百姓的询问与求助，牢记为民初心，在“大

上海保卫战”中奉献了智慧和汗水。

据了解市民热线平台热线工单的主要来源为12345(电话、手机App、网站、微信等渠道)、12319、生态环境局、110挪车热线、一网通办、一网找茬、水务热线工单等。2021年度合庆镇热线主办工单量6876件，先行联系率96.49%，及时处置率100%，市民满意率89.52%，诉求解决率91.99%。

合庆镇城运中心在今年的疫情期间，共受理涉疫热线工单4387件，其间克服了工单数量多、工作人员少、处置时限短、诉求内容广等困难，及时回应群众急难愁盼事件，办结率100%，从而，发挥了平台特有的作用，提高了市民满意度。

“四个率”常抓不懈

合庆镇城运中心践行热线宗旨“市民至上，倾心服务”，努力保障热线平稳，做好处置部门和村居委的衔接工作，能高效地传递市民的诉求，不断提升市民感知度。同



时，围绕进一步提升热线绩效，抓好“四个率”；即及时率、先行联系率、市民满意率、诉求解决率，保质保量的完成上级交办的各项专项工作。

今年，为进一步优化平台操作流程，合庆镇城运中心不断在工作中寻求突破，提高热线绩效成绩，加强热线工单“四化”推进工作。主办单位属地化，督促相关协办职能部门主动对接；基层队伍专业化，定期组织村居热线队伍进行业务培训，努力提升业务水平；基层考核成绩数据化，做好《合庆城运月报》，每月对村居及职能部门按考核要求打分、排名，月报及时上报班子领导，自上而下努力提高热线工单的处置质量；疑难工单程序化，按照处置工单难易程度，逐级上报，直至镇主要领导。下阶段中心将继续抓牢热线办理质量这根主线，继续按照年初拟订的工作目标，抓好“四个率”，为百姓和政府架起连心桥，努力完成

目标任务。

推进其他各项工作出“实招”

除了市民热线平台工作，合庆镇城运中心还积极推进其他工作开展，如“城运管理平台”、“指挥监控平台”、“绿化市容平台”、“联勤联动工作站”、“应急管理部门”等多项工作。

目前，合庆镇城运中心还加快推进项目实施工作，如电动自行车充电设施建设(充电桩、限乘电梯装置、集中停放点喷淋系统及自动报警系统安装)，旨在强化合庆镇火灾事故防范能力，实现电动自行车管理疏堵结合；合庆镇技防布点提升项目，旨在提高城市综合治理能力、进一步加强对镇域内薄弱监控盲区点位的覆盖；合庆镇城市运行智能化提升项目(二期)，旨在进一步提升合庆镇技防监控管理能力，统筹整合管理镇区内各村居小区及各部

门分散独立建设的监控设备。

同时，合庆镇城运中心全面做好辖区生产(消防)安全等工作，如按照上级要求开展高温季节安全生产专项工作以及高温用电安全专项工作；持续开展危化、重点企业第三方托管工作；按照安全生产三年行动计划开展(贯彻落实国务院安委会十五条工作措施、生产经营租住农民自建房重大火灾风险综合治理实施、全区开展安全生产大检查工作)等各项专项工作；推进落实“119”消防宣传月活动；开展农民自建出租房消防安全整治工作等。

合庆镇城运中心将以推进社会治理体系和社会治理能力现代化为工作目标，通过城市运行综合管理平台建设的不断优化，有效整合各方信息资源，推动城市网格化管理与社会综合治理的深度融合，全面提升合庆镇社会治理和城市运行综合管理水平。



浦东合庆镇建光村“红枫叶”微信学习群以“喜迎党的二十大”专题活动来感党恩

□通讯员 陆明根

连日来，建光村“红枫叶”微信学习群为迎接党的二十大胜利召开，连续开展多期专题活动，其中有题为“党的好干部，兰考人民好书记焦裕禄”，重温当年焦裕禄的先进事迹；日前还结合“党史学习教育常态化”，推出了“从石库门到天安门”为主题的党史教育。活动期间，不少老年微信朋友，由于经历过新中国成立以来走过的历程，目睹经济社会的发展，所以互动话语里无不充满对党的崇敬和热爱。

建光村“红枫叶”微信学习群是建光村“红枫叶”读报小组线上活动平台，也是读报小组一个宣传阵田，别看这个“阵田”活动期间没有像读报小组集体活动时那样又能唱，又能讲，活动完后还能留下“活动签到”“活动纪录”等纸质痕迹，但是线上活动一样热闹，因为活动前大家已经知道活动主题，要讲什么，都事先已经有了准备，所以活动一启动，学习群微信群顿时接连不断跳出互动信息。

在“党的好干部，兰考人民的好书记焦裕禄”为主题的线上学习活

动时，令大家赞叹的是，小组成员顾文彩竟然保存着当年全党全国学习焦裕禄的材料，更令大家吃惊的是还有他当年读高中时写的学习笔记，老顾把这些物件用图片传到群里，让大家实在意想不到，都称赞几十年过去，老顾还把当年学习物件保存至今。老顾说，那个年代学习焦裕禄事迹，别说他，全党全国都是掀起热潮，因为焦裕禄的事迹太感动人心。顾文彩信息发完后，微信群其他人员接连不断推出话语，有的回忆焦裕禄，有的说，当下习近平总书记去河南考察，专程到焦裕禄

纪念馆并要求全党干部向焦裕禄学习。

日前，学习群有老同志还提议，结合当下迎接党的二十大专题活动里，提议大家线上学习如“红枫叶”读报小组集中活动一样，在社区治理，村务管理方面多提建议，多出主意，多献良策，在村党组织领导下，把建光村建设得更美好。

村党总支领导对“红枫叶”读报小组线上学习给予充分肯定和热情支持，党总支蔡瑜华书记认为，不说当下疫情期间，“红枫叶”读报小组建立微信学习群后，让村里有智能

手机的“红枫叶”小组成员，党员群众即使不能线下活动，还可以进入线上活动，而且，随着社会的发展，科技的进步，信息时代的到来，线上交流会越来越普及。蔡书记鼓励“红枫叶”线上学习群继续努力，不断完善，通过各种形式的专题活动、特别节目等内容，为村民群众，老年朋友送信息，送知识，送欢乐。还要发挥好联系群众，宣传群众，服务群众的特殊作用，听到民声，知道民意，采到民智，和村民群众一起把各项工作向前推进。

□通讯员 汪正刚

9月7日，上海已经进入初秋，但在灿烂阳光下，还是感到暑热未退，而这一天的下午，浦东新区张江镇香楠居住小区的十位保安，却顶着烈日，穿着厚重的保安衣服和消防服，向居民们展示了列队操和消防灭火演习，严肃认真、一丝不苟的演习，让观看的居民感到一阵阵热呼呼，都称赞现在

的保安是靠真功夫在履行自己的职责。

这次演习是由张江镇物业公司香楠项目经理唐钻林指挥的。唐钻林自2018年5月开始担任香楠项目经理，而香楠小区又是张江镇最早的动迁基地，在某些硬件方面存在先天性不足，但是他紧紧依靠上级，依靠居民区党总支和居委，并与居民携手同行，决心改变香楠小区的面貌。在镇政府关心下，香楠

小区在前年进行了全面改造，唐钻林领导的物业部门全力配合，自己的管理也上了一层楼，唐钻林也被评为上海市“五一劳动勋章”获得者。

在队列演习中，十位安保人员听从命令，不管在纵队、横队、礼仪行进中，步调一致，稳健有力，让居民刮目相看。同时，十名安保队员还开展了油料、电器、普通材质着火的灭火演习。他们按照第一时间选

择灭火器具奔赴现场，第一时间占据有利位置，既灭火又能抢救居民。不管抢搬黄沙箱、麻袋简易灭火，还是连接高压水龙头和泵带，大家显得十分熟练。这次演习还与居民进行互动，对此居民们产生了一个疑问，他们什么时候学会的。原来香楠物业自行举办一年两次演习雷打不同，并与张江科技城的企业进行交流，迅速提高了他们的消防技艺。

演习结束后，保安队员脱下了湿漉漉的服装，居民们也称赞现在的保安成了多面手。

