

解决好群众最盼、最急、最忧、最怨的问题

——“不忘初心 牢记使命，勇当新时代排头兵、先行者”新虹街道大调研正在行动

**倾听群众最真实的声音
了解群众最真实的状况
解决群众最急迫的问题**

为全面贯彻落实党的十九大精神和国家领导人关于大兴调查研究之风的重要指示精神，新虹街道从2018年1月开始，拉开了全年“大调研”工作的序幕。

没有调查就没有发言权。大调研的目的就是要把看似“不起眼”的问题找出来。用脚步去丈量民情，用真心去化解民忧，了解不同群体的各种需求，去认识、去落实、去推动，进一步夯实服务虹桥商务区、服务虹桥综合交通枢纽、服务社区百姓的工作基础，切实解决群众最盼、最急、最忧、最怨的问题，不断满足人民群众的美好生活需要。同时，针对大调研中发现的薄弱环节，多管齐下，全力推进落实各项进博会保障工作。

大调研 做到“身到” 注重“心到”

基层是大舞台，调研是大考场。“答卷”答得好不好，直接关系到社会民生。在整个大调研活动中，新虹街道坚持开门搞调研，坚持开放式寻找问题，收集问题、问需问计问策，坚持有什么问题就暴露什么问题，是什么问题就解决什么问题，不回避、不遮掩、不怕亮短揭丑。调研人员真正走到企事业单位、社会组织、基层群众身边，了解老百姓最真实的感受，问问老百姓有什么需求、有什么问题，在想什么、盼什么，最需要政府干什么，做到“身到”，注重“心到”。

保障进博会 积极整治周边环境

回应群众呼声 解决进博会周边集中住人场所整治难题

声音 新虹街道有35家集中住人场所，外来人口集聚、市容环境差、整治效果不理想，多年来该区域一直是安全管理的难点地带。

新虹街道回应群众呼声、回应进博会周边环境提升的迫切需求，全力推进整治。首先在辖区内100%排摸，明确整治口径。梳理排摸辖区内所有集中住人场所，包括白领公寓、酒店式公寓、员工宿舍、出租房屋等，经检查共有35家单位列入整治范围，其中有证场所6家，无证场所29家。各家单位拥有房间数6-399间，规模大小不等；违规使用液化气钢瓶、未安装或者未按规定安装喷淋装置或火灾自动报警装置，情况复杂。经排摸研究，统一整治节点：无证场所1月底前调整业态，住宿人员撤离；房间数大于50间且基本符合消防安全标准的，最晚于6月底前完成，限期未改的直接拆除。有证场所于2月底前按标准整改。

再是部门联合执法，6月底实现人员全撤离。由各居村和街道所属公司落实属地责任，先行对管辖场所进行对接沟通，就消防安全整改、调整业态或撤离住宿人员等要求说明和解释，将集中住宿人员全部驱离。由安全、消防、拆违等职能部门进行专项整治，通过拆除防盗窗障碍物、清空公寓内电瓶车、安装烟感报警器等措施整改安全隐患。目前，整改有证场所6家，整改率100%；无证场所已有18家整改完毕，11家正在抓紧整改过程中。



同时不忘加强跟踪管控，严防回潮现象。对有条件实施地块外圈围墙修建，委派专人看护现场，加强网格巡查，防止渣土倾倒、违规占用及其他安全问题，并及时办理第三方施工招投标手续。对该拆除的全部拆除，对部分如建设村飞地等后续须土地出让的，加快腾地节奏，立即与区土地征收中心对接，同步将地块移交动迁部门，积极促成出让、青浦两区同步出让土地，为进博会顺利召开提供良好市容环境。压实居村和街道所属公司的属地责任，做到周周跟进，留有痕迹。每周至少一次跟进对应集中住人单位的消防安全情况，并于每周五前报送街道安全办，做好相应台账。同时，将集中住人场所整治工作纳入今年重点考核内容，提高分值占比(35%)，严肃追究相关单位主要负责人和工作人员的责任。

深化研修“秘籍” 提升进博会周边河道环境治理水平

声音 在针对新虹街道河道水环境的调研走访中，新虹街道水务管理站收集到北横泾、南虹港河道沿线热心市民的反映，北横泾河道沿线步道地砖脱落、南虹港河道沿线有些台阶缺口，有损周边环境面貌。

行动 水务站通过河长巡河行动排摸现场，一一修复完善破损设施。同时，通过深化研修河长制这一“秘籍”以提升河道管理水平。

继续深入新虹街道河长制建设，逐步落实《河—家》各项措施到位，为河道整治、景观提升及“新虹水上十景”推进献计献策。

细化职能与分工，内设河长办工作组、保障组及会商室，组建“新虹街道河长会商群”，提高“网格化+水务管理”工作效率，发现问题快速处置、重大难点联合治理。



优化营商环境 为商务区员工排忧解难

租房、办证难？ 建立白领房屋租赁备案绿色通道

声音 对租房的白领而言，房屋租赁备案是办理居住证的必要条件。在正常情况下，房屋租赁备案需房东提供房产证明；如是公租房，出租方公司法人必须到场办理。新虹街道在调研中发现，很多爱博地区动迁房的出租房东，因个人原因不愿办理房产证；公租房方面，公司法人也难以一一应对大量租赁备案的“到场办理”需求，导致众多租住在爱博动迁房或其他公租房的商务区白领，无法正常办理房屋租赁备案，直接影响后续居住证办理，给学车考证、子女就学等带来障碍。

行动 街道迅速建立白领房屋租赁备案的绿色通道。采用“以单代证”“点对点”对接，打通两大类房屋租赁备案政策堵点，实现“不难办”。针对爱博动迁房屋，以“商品房配套供应单”代替房屋产权证，动迁户主只需提供个人基本情况及房屋信息即可制单，白领领单办理备案，解决因房产证办理纠纷导致流程脱节和时间延误的问题，提高便捷度。对于公租房，简化申报和办理步骤，改变以往必须协调公租房公司法人到场办理的情形，由社区事务受理中心与公租房公司直接对接，统一收取该公司法人身份证、营业执照等相关证件，承租方白领单方面递交租赁合同就可备案，提高居住证发放数量。

实施“高效审查”“先办后补”，力求实现“快速办”。一般在房产证、合法关系证明等核心文件齐全的前提下，第一时间为承租人办理租赁备案，如有出现公租房租赁合同出租方名称错误等情况，工作人员承担首问首接责任，当场确认合同来源真实性，协商相应变更方案，核实基本信息无误后，收存承租人递交材料，继续为其办理备案，后续对方补办变更后合同进行存档即可，灵活处理方式，有条件的情形做到一次办结。同时，通过开通微信公众号和电话咨询热线，投放宣传册于各居住小区警务站、商务区楼宇前台物业处等形式，预先一次性告知必需材料，减少后期不必要的跑腿。

推行“楼宇坐班”“上门服务”，兼顾租赁双方需求，实现“随地办”。依托商务区内楼宇工作站，开展一站式业务咨询办理，社区事务受理服务中心每周四至冠捷、协信和三相分站现场办公，对居住证办理、社保查询、生育金领取、档案迁移等需求进行受理。下一步将拓展建成南片区、北片区分站，辐射覆盖商务区核心区所有企业，充分考虑步行直达距离，做到将政务服务送至商务区企业“家门口”。同时，对于因年老多病、身患残疾等客观原因无法到场的出租方，提供上门确认服务。截至目前，已有130多位商务区白领人士通过绿色通道成功办理居住证。

保障民生需求 重视居民生活的点点滴滴

重视舌尖上的安全 采取社会化、市场化手段降低食品安全风险

声音 新虹街道辖区内有多处动迁安置房小区，每逢婚丧嫁娶，动迁群众都借用农村“会所”，邀请“土厨师”团队自办酒席。在本次大调研中，发现存在厨师团队良莠不齐、缺乏监管和评价体系、酒席菜式违规供应等问题直接影响食品安全。

行动 针对上述问题，街道采取三项措施。实行厨师团队实名登记制度并形成推荐名单。被实名登记的厨师团队由固定成员组成，团队总数稳定在15家左右。自3月底至4月初，实名登记厨师团队自愿申报，街道食药安委进行资质审核，“会所”经营方和辖区居民代表集体评议选出年度推荐团队。建立厨师团队积分淘汰和评价机制。对检查中发现不符合标准的情况进行记录扣分，满12分或发生严重食品安全事故的厨师团队直接取消推荐资格。每场酒席结束后，由安客方挑选参加宴席的5位亲友填写《婚丧宴席承办情况调查表》，根据菜式口味、饮食安全、承办价格等开展评价，通过市场化手段实现优胜劣汰。强化日常场所和菜式菜品管理。农村“会所”采用申报登记制度，由街道相关部门做好报备登记、材料审核、现场检查等工作。另厨师团队在申报时提交菜谱清单，要求在区市场监管指定的菜单库中挑选，禁止使用上海市食堂经营负面清单中的菜式、过期变质和“三无”食品及原料，并分为高、中、低三档，方便市民选择。

求职、招工难？ 新虹街道帮你“搭桥牵线”

声音 求职的多，招工的多，可是相互都“不来电”。新虹街道第一调研组在“大调研”过程中，了解到虹桥商务区人才市场上存在这样一种“怪现象”。走访过程中，发现许多企业都不同程度地有“招工难”的问题，其中尤以保洁员、技工、修理工等岗位最“难招”。是本地缺少条件匹配的求职者吗？是求职和招工之间的信息没有打通吗？

面对一连串的问题，调研组立即开展行动，通过上门逐一走访，摸清了企业当前生产用工的岗位需求、技能要求、工资待遇、参加社会保险等具体情况，在扎实调研、明确招工诉求的基础上，连出三招，解决企业招工难。

行动 整合资源，实现信息共享最大化。经过一段时间的排摸后，街道发现，就业市场的这种“怪现象”，问题并非出在人才资源不足上，其中很重要的一个原因是，企业和求职者之间的信息通道没有打通。企业招工，求职者找工作，但是两边“说不上话”、“碰不到面”，自然很难有什么“化学反应”。经常出现企业发布的招聘信息时效已过期才被求职者看见的尴尬情况，找工作的人也时常因为信息滞后，和合适的岗位擦肩而过。调研组了解到这一情况，发动社区事务受理中心将企业招聘信息进行统一整合，由新虹街道发布，向全社会开展招聘会，共开展了面试会25场，大型招聘会2场。与此同时，街道还将信息共享到兄弟街镇，扩大宣传范围，吸引更多的人才前来应聘。

双方协商，冲破人岗匹配度低瓶颈。针对岗位招聘要求和求职意向匹配度较低的情况，比如虹桥商务区内几家物业公司的招工要求就相对较高，他们提出，保安、维修工作年限须在40岁左右，保洁员需有办公室工作经验等方面的岗位要求。为促成企业招工，帮企业解决招工问题，街道向物业公司推荐了一批素质高、经验丰富的专业技术人员，在进行多轮面试后，物业公司适当降低了对年龄的限制，完成了录用。

找准源头，针对性开展就业培训。不仅仅是帮助企业解“一时之渴”，街道还追根溯源，挖到了问题的源头：新虹街道的居民大多数为拆迁居民，家庭经济状况较好，对于求职的往往持“不在乎工资高低，只希望工作轻松”的态度；还有部分求职者本人不愿意参加面试，找工作由父母代为咨询。针对这些“怪象”，街道社区事务受理服务中心成立了“彩虹”职业指导工作室，根据学员数量每月定期开班培训。以适应就业规则为前提，开展了一对一指导、小班化指导、一般职业指导、特殊指导、岗前培训等课程，从根本上转变居民就业观念，培养符合企业所需的实践型技术人才。

街道通过“大调研”摸清情况，想对策、挖根源，灵活施策、组合出招，让虹桥商务区招工难的问题有了一定程度的缓解。据统计，上半年招聘会求职者参与人数600人，参会企业49家，提供岗位250个，录用人数181人。

交通、出行难？ 努力筹设“共享班车”解决“最后一公里”问题

声音 在整个大调研过程中，交通难是虹桥商务区企业提出最为多的问题。

1.虹桥商务区交通不便，酒店至虹桥机场及虹桥火车站距离短但无公交，出租车因距离短常有拒载，没有交通会影响效益，如遇员工加班也无班车及地铁，造成企业用人难。

2.展会期间酒店客流量大，酒店至国家会展中心距离近但无交通，酒店自行安排短驳车至国家会展中心，因通行证，在国展中心大门口放置客人会造成交通拥堵。

3.虹桥机场与虹桥火车站离酒店位置近，出租车常有拒载，给顾客及企业造成困扰。

重视居民们的声音 推出线上物业监督评价系统优化服务

声音 新虹街道共有小区28个，10家物业公司，房管物业监督管管员3名。新虹街道针对社区治理精细化进行多次调研，发现对于物业管理问题，居民往往希望“随时投诉、即刻解决”，但传统报修投诉渠道流转慢、反馈难，造成一些问题久拖不决，而街道房管办任务重、人手少，无法实现全覆盖式的实时监管。

行动 对此，新虹街道推出线上物业监督评价系统。公众号增设“物业监督专栏”，居民投诉可“一键派单”。“新虹房管”微信公众号上设置“物业监督专栏”，在小区宣传栏等醒目位置张贴公众号二维码，居民扫码关注后可针对物业的停车管理、共享单车管理、绿化环境卫生维护等8个方面，随时随地选择问题类型，填写事件内容，拍摄现场照片，自动定位，一键上报后系统自动派单给对应物业，省去居民“跑腿”之累。

重视残疾人群体的需求 迅速制定“阳光之家”活动空间改建方案

声音 1月19日，区领导前往街道“阳光之家”助残服务社调研，了解残疾人群体的需求建议。调研中，助残服务社助残员提出了现有“阳光之家”受场地局限，残疾人的学习空间太小，无法满足日常需求的诉求。



低的情况，比如虹桥商务区内几家物业公司的招工要求就相对较高，他们提出，保安、维修工作年限须在40岁左右，保洁员需有办公室工作经验等方面的岗位要求。为促成企业招工，帮企业解决招工问题，街道向物业公司推荐了一批素质高、经验丰富的专业技术人员，在进行多轮面试后，物业公司适当降低了对年龄的限制，完成了录用。

找准源头，针对性开展就业培训。不仅仅是帮助企业解“一时之渴”，街道还追根溯源，挖到了问题的源头：新虹街道的居民大多数为拆迁居民，家庭经济状况较好，对于求职的往往持“不在乎工资高低，只希望工作轻松”的态度；还有部分求职者本人不愿意参加面试，找工作由父母代为咨询。针对这些“怪象”，街道社区事务受理服务中心成立了“彩虹”职业指导工作室，根据学员数量每月定期开班培训。以适应就业规则为前提，开展了一对一指导、小班化指导、一般职业指导、特殊指导、岗前培训等课程，从根本上转变居民就业观念，培养符合企业所需的实践型技术人才。

街道通过“大调研”摸清情况，想对策、挖根源，灵活施策、组合出招，让虹桥商务区招工难的问题有了一定程度的缓解。据统计，上半年招聘会求职者参与人数600人，参会企业49家，提供岗位250个，录用人数181人。

行动

针对该问题，第十二小组通过扩大对商务区企业摸底调查范围及调研统计，排摸虹桥商务区中各企业班车信息，建立虹桥商务区内“共享班车”，以缓解员工上下班交通难的问题。

2018年6月-7月，围绕虹桥商务区企业职工的交通短驳问题开展问卷调查，根据调研结果第十二小组正在努力筹设“共享班车”。“共享班车”不仅仅是完善商务区交通服务配套的有力补充，更将有效承担服务保障今年11月首届中国国际进口博览会、在上下班高峰时段实现人流疏散等功能，切实解决虹桥商务区“最后一公里”交通难问题。



行动 系统全过程跟踪问题整改，居民可即时进行星级评价。该系统根据物业行业规范，对各类问题设置0-15天不等的整改时限，全程跟踪物业整改情况，并通过微信端将结果即时反馈给居民。问题一旦处置完毕，上报人就会收到点评邀请，对物业履职情况进行星级评价。截至目前，系统受理物业问题202起，上报问题办结率84.2%，好评率93.3%。

行动 街道依据大数据建立评价机制，倒逼物业及时“抢单”、优化服务。借助系统大数据分析，结合星级评价和问题处置率等内容，动态生成小区排名、物业企业排名，通过公众号等载体向社会全面公开，成为业主大会选聘优秀物业、淘汰不良物业的参考，也成为街道对各物业公司进行评价激励的重要依据，进一步促进物业及时抢单、迅速反应、优化服务、改善管理。一旦物业违反相关规定不履行职责，系统将提示街道房管办约谈相关物业，问题严重的可对其采取信用记录处罚。

行动

街道迅速行动，启动大调研诉求处置流程。排摸可用房屋选定“阳光之家”新址。对照“阳光之家”建设要求，街道社区管理办、服务办、发展办等相关部门于1月20、21日双休日期间全面排摸了街道可用房屋，初步确定意向用房。领导带队现场调研，并走访了周边企业，明确将泰虹路绿地配套用房(建筑面积394㎡)作为“阳光之家”用房。

确定工作环节完成装修设计。街道1月22日开始设计初稿，1月25日，领导召集社区管理办、服务办、发展办等部门实地踏勘并召开现场会，讨论确定了房屋设计、报建、施工等具体工作环节，并对初稿进行完善。现“阳光之家”助残服务社新址装修设计二稿方案已经完成，待进一步完善后即启动室内装修工程。