

长宁开通962347“市民热线”

24 小时接听市民来电 实行先行回应限时办结

本报讯 “您好,这里是长宁区市民热线 962347,有什么需要帮你吗?”6月13日,长宁区“市民热线”962347 正式开通。区长李耀新坐到话务员席位上,接听了热线开通后第一个电话。

家住定西路710弄的张淑范阿婆反映中午就餐的问题。“子女上班后,中午就剩我一人,随着年纪一点点上,天气也一点点热起来,感到做饭越来越吃力,自己伙食量也不大,每天买菜烧饭很麻烦。我听说新华社区老人助餐点的饭菜不错,价格也实惠,但据说每天只供应300客,新登记的老人需要排队等候,也不知道何时才能轮到我们?”

“我们一些社区正在主动采取措施,整合相关资源,不断增设助餐

点,拓展就餐服务途径,希望通过努力,能为更多的老人解决就餐问题。”李耀新说,“我们的有关同志会在2天内与你取得联系,把我们的意见告诉你”。挂断电话,他立即在《长宁区“市民热线”派单信息表》上批示,要求新华社区想老人所想,加大力度,整合资源,采取多元化措施,尽可能满足更多的老人就餐。

长宁区“市民热线”962347 将原先4大类50条热线整合成一条热线,整合联动47家职能部门,24小时接受群众的咨询、反映、建议、举报、投诉和求助,并实行先行回应(2天内)、限时办结(5至30天)、接线首问责任等工作制度,从而方便群众办事。

长宁区按照“一口受理、分类流

转、按责处置、监督考核、及时回应”的原则,把各类群众来电所反映的情况及时与相关委办局、街镇对接,除了让接线员当场给予简单的咨询类答复外,还依托“长宁区市民热线服务管理系统”,针对市民热线反映的问题进行系统派单,统一转接到职能部门处理。

各职能部门按照“市民热线”联动处置规范流程进行先行回应、组织处置、限时办结、及时答复、注重实效的要求进行处置,并就处置情况在系统内及时维护。

同时,对通话过程进行录音,以便对处理过程进行督促,对热线服务进行二次评估,群众来电结束时,按电话上提示按键对接线服务工作进行评价;群众所提需求处置完毕

进行回访时,也可对需求处置结果进行评价。

“市民热线”开通后,截至6月17日17时,共接到群众来电416个,其中,投诉261个(占62.7%)、咨询131个(占31.5%)、建议11个、求助9个、表扬1个、其他3个。

长宁区区委书记卞百平说,开通“市民热线”是长宁开展社会管理创新综合试点、提升政府公共服务水平的重点项目,也是政府服务社会、服务市民的一个庄严承诺。同时“市民热线”是监督政府的有效方式,是长宁提升综合服务功能的重要平台。他强调,市民热线的宗旨在为民,核心在服务,关键在联动,要齐心协力、坚持不懈,切实把这件利民惠民的实事办好。(赵立)

通过市场化运作方式 中小企业融资不再难

本报讯 王先生是奉贤区某五金机械有限公司的法人,上半年,公司添置了一台机器设备后,流动资金吃紧。王先生跑了好几家银行,但是因为法人房产是1988年的老公房,银行不接受抵押。无奈之下,王先生登录“上海市中小企业融资市场”网站,将公司的基本信息以及困难求助写了下来。没有想到的是,一个多小时后,他就接到了客服人员的话。仅仅3周内,王先生的企业就申请到了50万元的信用贷款。

事实上,面临融资难问题的企业并不在少数,因为缺乏专业人员,缺乏对各类银行金融产品的了解,一些中小企业主在面临融资难问题时往往摸不着门路,银行也没有很好的渠道去向中小企业宣传自己的各种金融产品。让企业找到银行,让银行找到企业,“上海市中小企业融资市场”就是这样一座桥梁,一条纽带。它不仅是政府相关扶持政策的宣传人,还是中小企业享受相应扶持政策落地的代理人。

“上海市中小企业融资市场”由长宁区国有资产经营投资有限公司具体运作,通过网络平台,集聚来自金融机构的放贷产品和来自中小企业的融资需求信息,构建一个资金供求信息发布和集聚的线上平台。

在这个平台上,一些产业政策、金融政策以及投资动向、企业项目动态等信息都会及时通报,供需双方就能更加高效、优质地配置和使用金融资源。

江苏街道成立叶子志愿者工作室

独居老人『空巢』不『空心』

本报讯 6月6日,江苏街道第16家志愿者工作室——叶子志愿者工作室在曹家堰居民活动中心揭牌,工作室的志愿者将为社区的老人特别是独居老人提供以精神关爱为主的服务,让这些老人“空巢”不“空心”。

华山居民区党支部书记叶华说,社区里不少老人在退休后由于生活圈子缩小,活动和交际也减少,再加上小孩成家后与老人分开过,精神上也比较孤独空虚,甚至还出现了比较严重的抑郁情绪。

新成立的叶子志愿者工作室在调研的基础上建立独居老人的联系册,采用定期和不定期上门的方式,为独居老人和社区敬老院的老人开展倾诉交流、精神慰藉、座谈互动等服务。

针对行动不便的独居老人,工作室的志愿者将组织社区的各类群众团队,开展适宜老年人的活动,丰富他们的晚年生活,让独居老人走出家门,融入社区。叶华说:“叶子工作室的每一位志愿者,就像一片绿叶,为社区每一位独居老人播种心灵的绿色,让他们焕发青春。”(颜文彬)



日前,新华街道妇联通过展板宣传、讲座、环保作品展示、积分换绿等多种形式,在社区开展“百万家庭低碳行 垃圾分类要先行”活动。居民们认真学习展板上的内容后,纷纷表示“原来低碳就在我们身边”。图为梅安妇代会在安顺绿地开展宣传活动 徐方玲 摄

“彩虹之桥”协会虹桥分会成立 志愿在行动 公益暖人心

本报讯 “我是外籍志愿者队员迪帕克,我认领与文明同行——‘洋啄木鸟在行动’志愿服务项目,我们愿意参与文明巡查,让虹桥社区更文明!”“我是虹储居民区志愿者队代表郭永诚,我认领‘公益自行车志愿管理员’项目,我们愿意管理好这些公益自行车,让更多人享受出行的便利!”

近日,在虹桥街道召开的精神文明建设大会上,“彩虹之桥”志愿者协会长宁区志愿者协会虹桥分会正式揭牌成立,来自社会各界的中外志愿者纷纷走向台前,认领“与志愿同行”志愿服务项目,表达参与公益服务,弘扬志愿精神的决心。

“彩虹之桥”志愿者协会包括近150家团体,并形成了境外志愿服务队、阳光志愿者服务队等5支特色队伍和健康资源工作室、顾泉雄社区DV制作工作室等5个志愿服务工作室。

项目化运作是“彩虹之桥”志愿者协会的又一特色,目前认领的5大类15个“与志愿同行”志愿服务项目,涵盖了交通出行、爱心慈善、低碳环保、文化活动、法律咨询等居民日常生活的方方面面。“彩虹之桥”志愿者协会将坚持常态化、品牌化、有效性运作,吸引更多志愿者参与,形成“快乐志愿,随手公益”的良好氛围。(金雄)

长宁新闻

本报与上海市长宁区合办

一早,新华街道阳光基地聋人理发室已经相当热闹了,前来洗头、理发的老人、残疾人、周边居民络绎不绝。理发室不大,虽然规模排场和外面美容美发店无法比拟,但却有种别样的温馨。4名理发师把这儿当家一样打理,每剪好一次,都要把椅子拍干净,地扫干净,水花抹干净才笑盈盈地接待下一位。

理发师杨峰正在为一位老伯洗头,手势轻重急缓很有节奏,一旁专门做手语翻译的小秦介绍,洗头的张老伯是常客,因为之前检查出有脑萎缩的迹象,便常来这里洗头按摩。张老伯说,“这儿真好啊,我真是离不开这里。以前总去外面的小店,价格高而且还不干净,这里洗头,吹头都是5块钱,实惠、便宜、干干净净,毛巾一条条都消毒的。”36年前因工伤致残的张老伯说:“我们以前残疾了就没工作了,只能在家靠政府,现在残联和街道创造了这样好的条件,让残疾人一样可以工作赚钱,融入社会。”

实惠的价格加之精湛的手艺,让聋人理发室不做广告也小有名气,越来越多的残疾朋友和老年人慕名而来,今年前5个月就接待了1942人次,很大一部分还不是本街道的居民。人又多,理发室显得拥挤不堪,原本配备的热水器也跟不上

于无声处谱『阳光』新曲

新华街道阳光基地聋人理发室见闻

烧水的频率,几度罢工。新华街道知晓后,立即在理发室门口搭起了遮阳棚,摆起了小椅子,既不影响理发师们的工作,也给等待的残疾人和老人们提供一个休息的场所。超负荷工作的热水器也及时更换成功率更大的,出水快也不忽冷忽热了,理发师姚长根表示,街道和残联为我们做了很多,我们的感谢都在心里。

的确,在新华阳光职业康复援助服务社没成立前,这4位理发师都已经失业在家十几年来,靠政府救助度日,没有谋生的一技之长,更没有自己的生活。一年前,他们通过努力获得了美容美发技能培训合格证书,走进阳光基地,靠自身的手艺自立了,每个月有2000左右的收入,自信也渐渐重新拾回了。通过小秦的翻译,理发师凌国强说,靠自己的劳动有了固定的收入,这样的感觉真好,父母和家人都很开心。

4位理发师们决定回报社会,在新华街道的帮助下,理发室除了正常营业外,还风雨无阻为全区年老体弱和肢残人群提供上门理发服务。据不完全统计,已为本街道残疾人和老年人提供上门服务25人次、外街道45人次。今年4-6月,还与失智老人关爱服务项目合作,为社区中高龄、行动不便的老人上门理发,目前已上门服务近40人次。

袁思悠



仙霞社区近日将“组团式服务”送进附近的多幢办公楼宇(见图)。仙霞社区综合党委通过事先排摸、调查,切实了解附近办公楼宇白领的需求,将社区服务资源进行整合、筛选,公司注册、商会加盟、汽车保养等15个服务项目受到白领的欢迎。徐方玲 赵扬扣 摄