虹口区开展“不忘初心、牢记使命”  
主题教育动态信息

1202

中共虹口区委“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组办公室编 2019年12月02日

**【典型案例】**

优化政务服务模式 提升为民服务质量

区民政局党组

区民政局党组把开展“不忘初心、牢记使命”主题教育与推进民政事业发展各项工作相结合，聚焦人民群众的急难愁盼问题，紧扣民政服务对象最现实、最根本诉求，以推进“一网通办”和“全市通办”为抓手，努力探索创新社区政务服务模式，积极推动政务服务从“群众跑腿”向“数据跑路”转变，最大限度地满足人民群众日益增长的美好生活需求。

一、落实“双减办”，优化行政审批流程

为了打通政务服务的“最后一公里”，区民政局党组结合主题教育调研，通过数据共享、网络核验及电子证照库调取证照等方式，简化民政主要服务事项办理流程，切实抓好减环节、减时间、减跑动次数，7个有法定办理时限的政务服务事项（共计19个业务情形）实现承诺办结时限比法定办结时限平均提速80%，12个政务服务事项（共计24个业务情形）承诺办结时限在原有基础上继续提速68%。进一步规范网上办事指南，加强政务服务的主动性、精准性、便捷性。

以福利机构公用事业收费优惠为例，通过自我加压的倒逼机制，缩短了办事时间，从法定办结时限20个工作日，通过优化内部报批审签流程缩短为当场办结，提速率达100%。减少了跑动次数，申请人只需将申请材料通过邮政快递至综合窗口，即可实现“零跑动”办理业务，省去了当事人往返奔波的时间，成为目前全市唯一实现“零跑动”的2个中心城区之一。提高了网上办理深度，申请人点击“上海虹口”门户网站“一网通办”栏目，便可对该事项的办事指南进行检索查阅。区民政局根据最新政策口径，及时更新调整网上办事指南，制作办事流程图，提高了网上办事的精准度和规范度。  
 二、落实“一窗受理”，提升“全市通办”服务水平

在优化政务服务方面，指导各街道社区事务受理服务中心在社区事务线上“一网通办”和线下“一窗受理、一次办成、全市通办、全年无休”的基础上，努力打造好居民家门口的“政务便利店”，提升居民办事的便捷度。通过对接全市“电子证照库”，线下受理大厅办事所需的“身份证、居住证、出生医学证明”等有效证件实现“电子亮证”、证件免交。推进5G智慧社区建设，打造线上办理服务，让居民“办小事不出居委会、解难事不出街道”。

家住塘汉居委的陶老先生今年68岁了，腿脚行走不便。其子女平时上班忙碌，想为父亲办理长期护理保险，但苦于抽不出时间。这次听说离家不远的市民驿站能通过5G视频连线的方式办理长护险，陶老先生的子女马上委托邻居小王代为办理。在该街道第一市民驿站，小王通过“社区事务办理空间站”面对面视频通话的方式，轻轻松松地就为陶老先生申请了长护险。今后办理业务范围还将逐步扩大，不用去街道社区事务受理服务中心就能办事，就像网上购物一样方便。

三、落实“好差评”，加强文明窗口建设

区婚姻（收养）登记中心党支部切实按照主题教育总要求，找准老百姓办事的难点、堵点，立行立改，细化服务，创新特色。通过深化“情定虹口，缘牵一生”服务品牌，推出系列“暖心虹口”举措，不断提升服务对象的获得感和满意度；在已开设“军人优先窗口”的同时，联合区退役军人事务局为结婚登记的军人统一提供免费拍摄证件照及颁证照的服务，9月以来已为15对部队军官新人赠送了证件照和结婚颁证照；主动开设“双语”特色服务，针对部分老上海人用普通话叙述困难、表达不清容易急躁的实际情况，推出普通话及沪语的双语服务，让老上海人有种“回家”的亲切感。同时，在登记接待窗口设立“好差评”二维码指示牌，为当事人提供监督和评价的新渠道。

一位当事人近期通过“随申办”APP“好差评”平台，提出目前的婚姻登记叫号系统存在不足。区婚登中心党支部在查摆问题时即从该建议入手，克服时间和场地条件的制约，在一周时间内就优化改造了已运行7年的叫号系统。叫号系统由原来设置“结婚登记”、“出具无婚姻登记证明”2项业务，细分为“现役军人”“高龄老人”“残疾人优先通道”“网上预约登记”“未预约登记”“补证登记”和“出具无婚姻登记证明”等7项业务，为重点对象和网约人群提供了绿色通道，更好地满足了当事人的个性化需求，充分体现了办事窗口“民有所呼，我有所应”的服务理念。面对近期的结婚登记高峰，优化后的叫号系统极大提升了登记当事人的服务体验。

区民政局党组以刀刃向内、自我革命的决心和勇气，以“四个突破”，即突破了人群限制，突破了时间限制，突破了受理地点空间限制，突破了服务范围地域限制，推进群众办事“只看一份指南、只找一个窗口、只填一张表格、最多只跑一次”，实现“减时间、减环节、减材料、减跑动”。下一步，将继续探索“互联网+民政服务”深度融合，推广5G智慧社区服务建设，提升“智能化”养老服务水平，跑出民政工作加速度。

凝聚各界力量精细管理服务

深入推进“户外职工爱心接力站”实事项目

区总工会党组

为积极落实市委关于“关心爱护好为城市服务的劳动者”的指示精神，在“不忘初心、牢记使命”主题教育中，区总工会党组跨前一步，积极推动更多的社会力量参与建设“户外职工爱心接力站”，进一步扩大覆盖范围、提升服务品质，以科学化配置和精细化管理，助力建设“更有温度的城市”。通过努力，在各方紧密合作下，新建了区级站点26家，约占全市今年新增200家总任务的13%，虹口区范围内的爱心接力站总数现已达到79家。

一、认真调研，学习借鉴各方优势

为实现爱心接力站质量和数量双提升目标，结合主题教育，区总工会党组深入开展调查研究，多次走访环卫企业、街道总工会，与市容协管员、快递小哥深入交谈，了解户外作业职工的需求。同时走访漕溪北路电信营业厅、杨浦区职工服务中心、百联快客便利店等爱心接力站，学习了休息区域的张贴指示、免费使用爱心冰箱、户外空地设置“休息亭”、开展“延时服务”等兄弟区的先进做法。通过交流学习，着力解决职工需求，进一步优化完善虹口爱心接力站的功能和布局。

二、共建共享，加大社会合作力度

整合各方资源，秉承共建共享的理念，一是借助各类基层服务站点，形成共享服务空间，如在江湾镇街道的支持下，整合社区内党建服务中心、社区文化活动中心、市民驿站等资源，新建8家爱心接力站。二是引导爱心企业利用企业沿街门面，为户外职工提供服务。在获知苏宁易购与北京市总工会有合作建立“暖心驿站”的成功经验后，区总工会立即与上海苏宁易购联系，经过多次沟通形成战略合作。三是积极争取政府相关部门的支持，与区房管局、物业管理协会合作在条件成熟的小区门卫室积极推进爱心接力站的建设。四是吸引加油站、银行网点、药房共建爱心接力站，积极发挥工会组织的桥梁纽带作用。

三、合理布局，做到站点分布均匀

通过主题教育调研发现，尽管8个街道都有站点，但仍然存在分布不均，部分区域站点匮乏的问题。因此，区总工会党组在原有站点的基础上，鼓励相关街道开展此项工作，在户外职工相对密集的区域设点，消除空白区域，力求站点设置布局更科学、更均衡。通过广泛宣传，江湾镇街道、曲阳街道、四川北街道已在户外职工作业的热点区域搭建了爱心接力站。多次走访，指导苏宁易购在车站北路“苏宁小店”建立了样板站点，并在基础上逐步推广，在虹口区范围新增了14家苏宁小店爱心接力站。通过多建站、建好站，解决了站点分布“冷热不均”问题。

四、完善制度，精细管理暖心服务

在完善覆盖网络的同时，特别注重提升“户外职工爱心接力站”的服务质量，建立健全虹口工会“户外职工爱心接力站”的补贴、管理、考核机制，进一步加强对站点的监督和管理，细化要求，强化监督，量化考核。注重发挥各街道总工会、各站点的作用，分工合作，形成合力。日常由各站点加强工作自查；在各街道总工会建立由工会工作者、退休党员等组成的志愿者队伍，对站点的硬件设施、站点人员、服务环境等方面定期巡查考核。区总工会党组还对运行良好、社会影响大、作用发挥好的站点给予“职工疗休养”鼓励，并通过网络、微信等媒体进行宣传报道；对管理不完善、服务不到位的建立提醒、通报、摘牌等制度，2019年共摘牌4家、功能升级6家，促进爱心接力站的良性运转。

五、丰富功能，创出虹口工会特色

在“避暑取暖、饮水供给、餐食冷藏、自助加热、手机充电、休息休憩”等6项基本功能的基础上，除了增加“WIFI、开放洗手间”之外，区总工会通过调查职工需求，在“X”服务上努力创出虹口特色。如：部分站点安装“室外折叠椅”，解决一些环卫工人不好意思进站休息的问题；增设“电瓶车便民充电站”，解决快递小哥送货续航的问题；部分苏宁小店站点营业长达15小时，在8小时之外为职工提供延时服务；把大纸盘挂在公共区域，方便职工取用又能减少手纸的浪费；在所有苏宁小店“爱心接力站”的宣传栏，摆放工会服务指南，让社会各界和职工群众更加了解工会，增强工会组织的凝聚力和影响力。

区总工会党组将牢记初心和使命，持续查找问题、持续问需于民、持续创新发展，结合探索建立“不忘初心、牢记使命”长效机制，形成“户外职工爱心接力站”发展的长效运行机制，将这项工作融入城市服务的大格局，融入社会治理的大网络，让爱心接力站真正成为工会服务职工“最后一公里”的暖心驿站。

加装厢房照明灯 助力践行“新时尚”

欧阳路街道党工委​

习近平总书记提出：“垃圾分类工作就是新时尚。”欧阳路街道积极践行，扎实推进。结合正在开展的“不忘初心 牢记使命”主题教育，街道党政领导班子认真听取居民群众意见建议，在此过程中居民反映进行垃圾分类投放存在一定困难。伴随着冬季的来临，夜幕降临更早，居民在进行垃圾分类投放时天色已晚，但垃圾厢房周围没有照明设备，对于在晚上进行垃圾分类投放的居民带来诸多不便，同时也给志愿者帮助开展分类指导工作带来了一定难度。社区居民对于垃圾厢房安装照明设施的呼声愈发强烈。街道党工委、办事处高度重视，民有所呼，我有所应，指导居民区用好党组织服务群众专项经费，对辖区内16个有加装需求的居民区进行垃圾厢房照明设施安装，为社区居民践行“新时尚”提供了便利。

**一是多方联动，明确方案。**社区管理办、社区党建办会同各居民区党总支、物业公司负责人、社区党员志愿者等共同商讨垃圾厢房照明设施加装工作，经过反复讨论，听取意见建议，并开展实地调研后，提出对16个居民区，66个点位进行增设夜间照明设备132套的改造方案，并达成共识。

**二是开展施工，加强引导。**在改造方案确定后，垃圾厢房加装照明设施工作便正式启动了。在加装过程中，各居民区组织安排好相关志愿者对夜间投放垃圾的居民做好相关解释和引导工作，将加装过程中对居民垃圾投放带来的不便降到最低水平。

**三以人为本，注重细节。**本次照明设备加装使用的均为LED节能灯。每个垃圾箱房安装两套照明设备，一套照明设备使用太阳能，另一套用电。在太阳能不足的情况下，用电照明。在此基础上加装时间控制开关，在每晚17：00-21：30亮灯。通过一系列人性化设计，在满足投放照明的同时，践行低碳环保，着力提升为民服务的周全度。

日前垃圾厢房安装照明设施工作已全部完工。通过照明设施安装，解决了秋冬季垃圾分类投放照明问题，帮助居民进行精准投放。为居民群众提供人性化、精准化的贴心服务，是欧阳路街道在主题教育期间针对老百姓感受度高、获得感强的事项整改落实、注重实效的生动实践。

**【经验交流】**

践行初心使命 扎实推进主题教育

区精神卫生中心党支部

“不忘初心 、牢记使命”主题教育活动开展以来，虹口区精神卫生中心党支部严格按照上级部署，以习近平总书记在“不忘初心、牢记使命”主题教育工作会议上的重要讲话精神为指引，紧紧围绕守初心、担使命，找差距、抓落实的总要求，坚持把学习教育、调查研究、检视问题、整改落实四项重要措施衔接起来，整体推进，贯穿始终，确保主题教育高质量扎实推进。

一、强化组织保障，压实工作责任

虹口区精神卫生中心党支部早在第一批主题教育开展之际就开始提升思想认识，力争早谋划、早准备，第二批主题教育一启动，医院立即成立由书记任组长的主题教育工作小组，院长为副组长，副院长、党办、行政办公室、文明办、医务科、护理部、团支部负责人为成员的“不忘初心、牢记使命”主题教育领导小组，切实加强组织领导，统筹安排主题教育活动。为保证主题教育活动开展有秩序、分层次，主题教育领导小组迅速研究制定符合我单位实际的主题教育实施方案，制定任务推进表，明确相关责任人，有效提高工作水平。在推进过程中，党组织主要领导认真履行第一责任人职责，亲自谋划部署、亲自督促落实；班子成员坚持先学一步、学深一层，充分发挥表率带头作用。领导小组办公室做好跟踪指导，确保学习教育、调查研究、检视问题、整改落实不走过场、统筹推进、全面落实。

二、坚持以上率下，抓好学习教育

主题教育中，领导班子和领导干部以身作则，坚持层层示范、层层带动，上级带下级、班长带队伍，形成上行下效、整体联动的总体效应。院党支部坚持以教育为主，要求各党小组、党员以集中学习和个人自学相结合，原原本本开展学习讨论活动，发放《习近平关于“不忘初心、牢记使命”论述摘编》42本、《初心·使命——中国共产党人筑梦路上的故事》41本、《新中国发展面对面》50本等一系列书籍作为学习用书；发放“不忘初心、牢记使命”党员学习笔记本，要求党员认真做好学习笔记并撰写学习心得。自主题教育九月份开展以来，我医院微信公众号开设了主题教育专题，医院先后开展党支委会学习2次，中心组学习3次，党员大会1次，党小组学习讨论活动18次，参加学习交流共计97人次。组织收看《烈火英雄》、《守边人》等影片，制作主题教育宣传面板2块，对主题教育基本知识及学习成果进行展示。10月21日，党支部书记为全体党员进行了《自觉把党性修养作为终身课题》为主题的党课教育，进一步要求每位党员要在提升党性的基础上，明方向，辨是非，谋发展，顾大局，做表率。支部党员在一系列研讨交流、党课教育中谈体会、发感想，切实做到了学有所想、学有所用的要求，营造了浓厚的学习氛围。

三、坚持问题导向，深入开展调查研究和整改落实

坚持眼睛向下、脚步向下，紧紧围绕群众的痛点、难点、堵点问题，不断巩固和坚持三个“换位体验式”调研方式和成果，普通党员干部结合本岗位工作实际深入思考，积极建言献策。持续推出更有针对性、开创性的便民服务举措，让基层干部群众看到行动、看到变化。结合调查研究，广泛征求意见建议，统一汇总形成有效意见建议共4项，已全部整改完毕，其中包括“推进党建工作与业务工作深度融合；履行党员承诺践诺责任；通过SGS培训，改善医疗服务流程，提升医疗服务质量；清理无必要一票否决及责任书”。随着主题教育的深入开展，虹口区精神卫生中心发起了“你问我答话心声”问题征集活动，特向临床一线医务人员征集在日常工作中经常被问及的问题，共征集到患者或家属想知道的问题37条。医院结合实际情况，整合资源，印制了《“你问我答话心声”便民服务手册（第一版）》，并发放到医务人员和病家手中，着力解决群众的操心事、烦心事。

四、强化实践导向，以行动践行初心使命

严格按照主题教育的总要求和目标任务，要求党员以实际行动践行为民服务解难题、干事创业敢担当。通过主题党日、支部共建等多种形式的活动，组织党员结合自身实际，开展了世界预防自杀日、世界精神卫生日党员志愿活动，在天宝养老院开展了敬老爱老服务，在虹口图书馆及广中第三市民驿站开展公益讲座等，向患者、家属及社区居民普及精神卫生知识。通过党员至少参加1次志愿服务，为身边群众至少办1件实事好事，使广大党员干部真正做到充满激情、富于创造、勇于担当。

下一步，区精神卫生中心党支部将继续认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神和市委、区委、区卫健委关于主题教育的部署要求，强化责任导向，在学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想上持续往深里学；强化问题导向，在解决实际问题上持续往深里改；强化实践导向，在巩固和扩大主题教育成果上持续往实里走，进一步把党支部在主题教育调研中形成的制度做法做细做实，使主题教育成果不断巩固扩大。

**【简讯】**

**区建管委党组**举办主题教育专题学习辅导会，邀请上海社科院文学研究所副所长朱鸿召作题为“长三角一体化发展对上海的挑战与机遇”的专题报告。**曲阳路街道**党工委召开主题教育第十六次集中学习会。**嘉兴路街道**党工委联合区域化党建联席会议成员单位第四人民医院开展“党旗引领，相约守护”大型义诊活动。**欧阳路街道**党政领导班子开展集中学习研讨，学习《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》。**区教育学院**党总支开展主题教育学习研讨，学习党的十九届四中全会精神，并交流学习体会。