



一条 12345 热线,一头连着政府,一头连着百姓,是倾听民声、纾解民忧的“连心桥”,是检验城市治理温度的“晴雨表”。在杨浦,这条“民生线”正被赋予新的内涵。

医院门口的“就医路”通畅了!

“以前来医院,门口这条人行道真是‘堵心路’,自行车、电瓶车横七竖八,走路得侧着身子过,现在你看,多敞亮!”家住附近的张阿姨看着焕然一新的安图医院门口,脸上露出了舒心的笑容。这番变化的背后,是长白新村街道历时两个多月,由一通 12345 热线电话触发的精细化治理行动。

一张工单牵出一次“多方会诊”

今年 4 月,一则 12345 热线工单送到了长白新村街道。市民反映,位于延吉东路的安图医院门口,非机动车停放极为混乱,本就狭窄的人行道被挤占得仅能容一人通过。不仅如此,一些非法揽客的残疾车也在此聚集,严重影响行人通行和就医秩序。诉求很明确:希望拓宽人行道、加大管理力度、开放医院边门。

这其实是一个“老大难”问题。街道接到工单后,迅速采取了行动。街道综合行政执法队联合交警部门,对现场进行整治,引导车辆规范停放、教育警告非法揽

客的残疾车、清理无人认领的“僵尸车”,并在就医高峰时段安排了特保人员定点值守。

然而,首次办结回访,结果却是“不满意”。这盆“冷水”并没有让街道干部气馁,反而激发了他们攻坚克难的决心。“群众不满意,说明我们的工作还没做到位,方法还不够好。”街道相关负责人表示,“必须换位思考,以‘如我在办’的态度去刨根问底。”

为了搞清前因后果、找准症结根源,街道主动邀请反映问题的市民代表多番交流、诚恳沟通,过程中耐心倾听和坦诚交流。居民们不仅倒出了积压的“苦水”,也提出了许多有建设性的想法。正是这次推心置腹的交流,让街道意识到,单纯的“堵”和“管”难以根治,必须进行系统性的“疏”和“治”。

一个平台撬动一场“协同共治”

面对这个涉及交通、市容、医院管理等多个领域的典型“三跨”难题,单一部门的力量显然有限。长白新村街道决定将这个难题搬上党建联席会议的“圆桌”。

依托“党建引领,多格合一”的工作机制,由安图医院所属的第一网格牵头,一场联动多方的“协同共治”拉开序幕。街道社区管理办、综合执法队、交警部门、安图医院、共享单车企业代表以



及网格员、居民区代表围坐在一起,共同为医院门口的交通环境“会诊开方”。

党建平台的作用立竿见影,原本看似难以协调的资源被有效整合起来。

一方面,街道与三家共享单车企业负责人沟通,达成共识,大幅减少在医院门口区域的车辆投放频次,为前来就医的非机动车“让”出宝贵的停放空间。其次,醒目的“非机动车停放点”指示牌被安装起来,配合网格员和特保人员在高峰时段的人工引导,将车辆有序分流至指定停放区域。

与此同时,街道执法队、交警、网格员和周边居委会组成联合巡查力量,加大对医院周边区域的巡查执法力度,形成“发现问题、及时处置”的常态化整治模式,防止问题回潮。

为进一步巩固治理成果,街道着手对硬件设施进行改造。目

前,用于硬隔离的非机动车道隔离桩已在加紧制作中。同时,街道正与医院积极沟通,探讨在保障安全的前提下,开通安图路一侧行人通行侧门的必要性和可行性,以实现人流的有效分流。

经过两个多月的综合治理,安图医院门口的交通环境得到了根本性改善。当街道工作人员再次联系当初的投诉人时,电话那头传来的是真诚的感谢与认可。

从最初的投诉,到后来的整治,再到最终的满意,长白新村街道通过安图医院门口的交通治理案例,成功探索出了一套依托党建联席会议平台,推动多部门各司其职、协同发力的工作机制。这套机制将党建的政治优势、组织优势转化为破解基层治理难题的强大效能,实现了从“被动响应”群众诉求到“主动治理”发现问题、从“解决一件事”到“办好一类事”的深刻转变。



老旧车棚有了“新气象”

“现在这车棚,亮堂、安全,充电也方便,跟以前真是天壤之别!”近日,家住延吉新村街道内江小区的王阿姨看着焕然一新的非机动车棚,脸上洋溢着满意的笑容。

不久前,她和几位邻居还特意拨打了 12345 市民服务热线,不是为了投诉,而是为了感谢。一通特殊的“表扬电话”,牵出了一段“未诉先办”的社区治理佳话……

从“坐等诉求”到“主动问需”

内江小区是典型的老旧小区,非机动车棚曾是社区治理的一块“心病”。走进改造前的车棚,昏暗的灯光下,杂物堆积如山,电线私拉乱接,不仅停车充电极不方便,更存在着严重的安全隐患。居民们虽有怨言,但考虑到改造工程浩大、协调不易,大多选择“等等看”。

“群众的需求就是我们工作的方向,不能等问题堆积成山了再来‘救火’。”延吉新村街道相关负责人表示。热线工作的真谛在于源头治理,内江居民区党总支牵头,联合居委会、物业“三驾马车”,决定变“坐等诉求”为“主动问需”,将车棚改造这件“硬骨头”主动扛上肩。

一场场居民议事会、一次次入户走访就此展开。“车棚要智能充

电,但操作不能太复杂。”“最好能增加点停车位。”“消防设施一定要到位!”……居委干部们带着笔记本,挨家挨户收集意见,将居民的“金点子”一一记录。在反复的民主协商和方案优化后,一份兼顾安全、便捷与美观的改造方案最终出炉,获得了居民们的一致认可和大力支持。

施工期间,居委会贴心地为居民们设置了临时停车点。如今,改造后的车棚焕然一新:明亮的照明、整齐划一的停车位、崭新的智能充电桩和齐全的消防设施,彻底告别了往日的“脏乱差”。居民只需用手机扫码,即可实现 24 小时安全、便捷充电。“以前是不得不停,现在是巴不得停进来。”居民的玩笑话,道出了对这项“未诉先办”民心工程的最高褒奖。

从“人情难断”到“温情解忧”

老旧车棚的蝶变,不仅是硬件的升级,更是治理温度的体现。改造中,一个棘手的问题摆在了面前——如何妥善安置清退原先的车棚管理员?

这些管理员多为小区的特殊困难群体,长久以来依靠这份微薄的收入维持生计。如果“一刀切”式地清退,势必会给他们的生活带来冲击。这道“人情题”考验着基

层治理者的智慧与担当。

“解决问题,绝不能以牺牲群众的利益为代价。”街道和居委干部们下定决心。他们没有简单地发布一纸通告,而是启动了“一对一”温情沟通模式。居委干部多次登门拜访,与管理员们拉家常,细致了解他们的家庭状况和实际困难。一方面,通过讲述电瓶车火灾的真实案例,动之以情、晓之以理,讲清改造的必要性和安全性;另一方面,积极为他们想办法、找出路,制定了人性化的安置清退方案。

“社区一直很照顾我,现在为了大家的安全,我理解也支持。”管理员老李在与居委干部多次谈心后,主动签下了协议。最终,在不懈的努力和温情的沟通下,车棚管理员的安置清退工作平稳完成,没有引发任何矛盾。这场看似两难的“人情题”,最终以彰显城市温度的方式,得到了圆满解答。

从一个车棚的改造,到一个社区的焕新,再到一个街道治理理念的升级,延吉新村街道正通过将 12345 热线工作从“终点站”变为“前哨站”,不断推动社区治理从“被动”走向“主动”。通过强化源头治理,聚焦物业管理等高频热点问题,用心用情办好每一件民生实事,让热线真正成为检验人民城市建设成效的标尺,不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。



如今,12345 市民服务热线正成为检验杨浦“人民城市”建设成效的重要标尺。通过加强热线数据分析,精准把握群众诉求规律,聚焦物业管理等高频易发问题,杨浦区正推动城市治理向更深层次、更广领域、更精细化迈进,用一件件“暖心实事”不断提升人民群众的获得感、幸福感和安全感。

(上海杨浦)