大调研在行动

聚焦群众“急难愁盼” 新虹大调研在行动

为全面贯彻落实党的十九大精神和习近平总书记关于大兴调查研究之风的重要指示精神，根据市委《关于在全市开展“不忘初心、牢记使命，勇当新时代排头兵、先行者”大调研的意见》，新虹街道紧密结合自身情况，在街道范围内开展“不忘初心、牢记使命，勇当新时代排头兵、先行者”大调研（以下简称大调研）。

大调研将贯穿2018年全年，面向居、村、机关、企事业单位、区属单位、区域单位、“两新”党组织等服务服务对象和工作对象，采取走访、暗访、蹲点、问卷调查、联合调研、座谈会、个别谈话等多种方式开展，并通过“筑梦新虹”微信公众号、“闵行新虹”政务微博等新媒体形式，积极回应市民呼声。

打通职工出行“最后一公里”，用调研和实事说话

8月27日，新虹街道政府公益项目“新虹易公里”班车正式开通。作为区域公共交通的临时补充，“新虹易公里”班车将为新虹北部企业职工提供点对点接驳服务。从地铁站到公司，帮广大商务区职工省下3000多步！

“新虹易公里” 是怎么来的？面向谁、服务谁、要解决什么问题？这还要从2017年年底的 “大调研”说起。

“大调研”把脉 问出白领之“痛”

“下了地铁到公司还有3000步，上班一年多都没敢穿过高跟鞋。”

对于在虹桥商务区协信中心工作的成梦而言，每天的上下班过程都堪比参加了一趟“徒步大赛”，手机里的记步数一直居高不下。作为一名爱美的女生，她却只能总是穿着平底鞋或者运动鞋来公司，“上班快一年了，我就没敢穿过高跟鞋”。

和成梦有着相同尴尬经历的职工不在少数，他们每天上下班时都面临着“出行难”。虹桥商务区内企业众多，但区域内公交线路不多，从轨交站点到各大楼宇之间，还有“最后一公里”。作为毗邻商务区最近的轨交2号、10号线虹桥火车站站，白领们从站点出来后只能依靠两条腿徒步前往各自的办公大楼，而这一段“徒步”的距离最远的要长达3公里，走路需要15–20分钟。“这大太阳底下的，走到单位，我妆都花了，更别说刮风下雨天了。”成梦说。

考虑到白领职工的实际诉求，新虹街道考虑筹划一个政府公益项目，来缓解目前商务区白领职工接驳不便之痛，暂时补充公共交通线路到达不了的“空白”。带着这样的初心，“新虹易公里”班车有了最早的雏形。

问卷调查+实勘 一组数据说需求

“我们需要共享班车。”可是，班车线路怎么定？到底需求有多少？票价收多少？这些都必须要靠实打实的数据说话。

新虹街道建立的“企业服务办+楼宇工作站”架构发挥了巨大作用，相当于把居委会开进了写字楼，直面企业职工的诉求，当起了职工和街道之间沟通的桥梁。

新虹街道将384份问卷调查发送到了商务区的各个楼宇里。卷面上的问题非常简单、明了：“你需要新虹街道共享班车服务吗？”没想到的是，这384份问卷调查的回收率非常高，共回收360份有效问卷，且有97%的受访对象在第一个问题后面写上了 “需要” 两个字。“新虹易公里” 班车的筹设被正式摆上日程。

通过一系列前期工作，“新虹易公里”方案出炉了。以政府购买的形式，由新虹街道总工会筹划开设，委托专业第三方运营。主要面向工作在虹桥商务区核心区企事业单位的职工白领，作为区域公共交通的有效补充，着力解决区域内短驳出行不便的问题。

“新虹易公里”谐音“新虹一公里”，意在打通服务企业的“最后一公里”。初期拟开设北部线路，始发站设在虹桥枢纽附近，紧密衔接轨道交通，首个“点对点”接驳服务站点设在润虹路一带。试运行阶段将在早晚高峰循环运行，班车间隔时间约10分钟。。

对于动迁的疑虑，红星村民不再纠结

大调研最根本的目的是了解群众的所思、所想；解决群众的所忧、所需，切实为老百姓解决急、难、愁。新虹第六大组调研对象之一是红星村。红星村村民反映最多、最关注的是涉及动迁的相关问题，这些村民绝大多数来自南北小涞。

2007年，在虹桥交通枢纽建设项目中，红星村大部分村民被动迁。剩余的南北小涞两个村民小组在2016年8月城中村改造项目中也完成了动迁。两年过去了，为什么南北小涞的村民还在纠结动迁的相关事宜，他们在担心什么？他们的顾虑在哪里？

带着这些疑问，调研组挨家挨户地走，将各家反映的问题进行梳理、归集和汇总，总结为4大类9个共性问题。主要涉及过渡费相关政策；待安置动迁房性质、开工时间、配套设施等情况；家有80周岁以上老人的过渡居住问题；离婚再婚户、一户多子女的动迁政策与新家弄村存在差异的问题。

以上动迁户反映的问题涉及面较广、关注度较高、政策性较强，调研组在第一时间无法回答、解决。按照大调研办公室制定的相关工作流程，这些棘手的问题可以交给职能部门，由职能部门给予答复，调研组只要跟踪问题的解决情况即可。但是调研组没有“一推了之”，而是本着大调研的初衷，本着解决问题的态度，把问题搞清楚、弄明白。

带着村民反映的问题，4月4日，调研组走访了承接动迁任务的街道投资公司，详细了解红星村南北小涞的相关动迁政策，并作了细致的记录。有了扎实的“调查”，也就有了“发言权”。掌握红星村南北小涞相关动迁政策和动迁房安置基地建设动态后，就可以与村民们面对面的答疑解惑了。在红星村委会的协助配合下，4月8日，在红星村委会一楼会议室，调研组召集南北小涞的村民代表，就动迁相关问题进行面对面地解答、解释。

出乎意料，现场来了四十多位村民，参与度相当高。由于每一个动迁基地所处的时期、地理位置不同，其动迁方案会考虑当时的物价指数、房屋租赁成本等一些因素，在过渡费等补偿细节上会有所不同。调研组从法律、政策层面给予细致解释。动迁政策具有权威性和唯一性，在动迁合约生效后已具有法律效力，不可能随意更改。随意更改只会波及更多的动迁户，各种诉求永远都无法满足、平衡。经过解释，村民对动迁工作有了更深的认识，也对我们的工作给予充分的理解。

再次走进红星村，村民有关动迁问题的诉求和上访明显少了，加上村委会两委班子的解释工作，村民对动迁工作从不理解到理解，心中的疙瘩慢慢释怀。

小小“办事大厅” 让居民少奔波多受益

新虹街道爱博二村居民区，总户数4890户，常住人口7500人，流动人口13000余人，是爱博家园中，面积最大、居民最多、基层治理最复杂的动迁安置小区。由于流动人口多，来居委会咨询房屋纠纷、居住证办理等事项的频率较高，但居委的社区服务站仅办理部分事项，其余事项往往分流至物业、人口办、残联等职能部门办理。又因社区服务站与职能门之间在工作时间、职责范围上并不互通，前去办事的居民往往“敲开这扇门，敲不开那扇门”，矛盾、投诉渐渐增多。

为畅通信息沟通渠道、提高为民服务水平，爱博二村居民区党支部以党建为引领，以“全岗通”工作模式为契机，以社区服务站为载体，探索出一套以党支部、居委会、物业公司和业委会为核心，各部门协管员队伍、社区骨干为协助的“联合办公”工作方法。把小小“服务站”变身“办事大厅”，让居民不走冤枉路，在“一扇门”里把问题解决在当下，真正把“最后一公里”的扰民问题解决好。

“一门式”服务 办事效率大幅提升

爱博二村居民区 “联合办公”大厅就设在居委会社区服务站。平时，来这里咨询办事的居民群众络绎不绝，秩序井然。正对入口的是引导台，群众说明需办事项后，引导员就能带到相应的工作人员面前。首问接待的引导员，会耐心解答居民各类咨询，为群众营造温馨的 “管家式”服务。“办事大厅”里设有物业公司、业委会、志愿者服务中心、社区事务受理服务中心、人口办等“服务窗口”，可以受理办理停车证、居住证等事项。联合办公后，居民上门来询问办理居住证，不再像之前咨询－前往另一地点－复述－再办理的办理流程，如今只需要工作人员了解情况后直接交由相关工作人员即可，居民办事变得快速而高效。自7月初，实行“联合办公”工作法以来，爱博二村居民区的“办事大厅” 已经受理物业维修、居住证办理、户籍办理、邻里纠纷等类型事务13起，群众少跑路，办事效率提高，颇受居民欢迎。

“4+N”会议 多部门交流无阻隔

为了加强各部门沟通，提升“联合办公” 工作法的服务效能，全力帮助居民解决遇到的困难问题，营造良好社会治理环境，爱博二村居民区党支部建立了定期联席会议制度。制度要求，会议一般两周召开一次，每月两次。制度也对会前准备、会中讨论、会后落实等方面作出规范，便于各条线更好地协调工作。此制度确立了党支部、居委会、物业公司、业委会为核心出席对象，外加其他部门协管员、志愿者、社区骨干等参加人员，形成“4+N”会议召开模式。联席会议有效的沟通，一方面让党支部对近期居民遇到的实际困难深入了解，一方面参会人员和部门办事员充分交流信息，各部门信息共享畅通无阻，优化社区治理网格化管理，形成更多办法对策助力社区治理。

“社区能人”引导 凝聚自治共识

“联合办公”工作法实施以来，小区居民投诉渐渐变少、满意度不断提高，极大激发党支部提高小区治理水平的动力。为进一步加强居民间沟通互动，提高居民参与社区自治的积极性，爱博二村居民区党支部以优秀社区骨干、小区志愿者等“社区能人”引导群众，积极参与公共议事会议、组织居民进行满意度调查、召开座谈会倾听意见，不断改进“联合办公”工作法不足，提高解决问题的针对性。“社区能人”通过参与小区公共事务的议事后，对基层治理各方面有了更深了解，同时也把正面情况传达给周围亲朋好友，帮助居民更好理解党支部在社区治理方面所做的努力和探索，既当好了小区治理的“监督员”，也是党组织政策实施的“宣传员”。