

菜市场里的“吐槽声”有了回应

上海推广“上门办信”，一次性解决率接近98%

□法治报记者 季张颖

菜市场里“噶三胡”时的一句无意间的吐槽，打开了小区油烟扰民困境的解决之路；一张迟到了7年的出生证明，通过一封写给政府的信，最终在7年后办了下来……而助推这些难题得到破解的，是一次次普通的“上门办信”。

今年4月，市信访办印发《关于新时代信访事项上门办理的意见（试行）》，在全市推行信访事项上门办理，将原来“做送上门的群众工作”，转变为如今“主动上门做群众工作”。记者获悉，截至8月底，在全市今年初次已办结信访件中，“上门办信”达2.5万余件，一次性解决率接近98%。

为在全市范围进一步推动“上门办信”服务走深、落实，近日，上海市信访办以“上门办信”为主题举行信访事项上门办理分享推进会，市、区、街镇信访干部齐聚一堂，分享了一个个真实的“上门办信”的故事，讲述了这些故事背后，“枫桥经验”在上海的生动实践。



上海市信访办以“上门办信”为主题举行信访事项上门办理分享推进会

一句抱怨解决油烟扰民之困

家住徐汇区康健街道长海坊的曹女士是一名平安志愿者，60多岁的她热心公益，是社区里的熟面孔。一天，曹女士在菜场听到同小区的王阿姨埋怨：“隔壁邻居太没公德，厨房烧饭油烟直接排到楼道里，味道大的嘞！我要去街道投诉！”

说者无心，听者有意。曹女士趁送好小孩的空档，来到设置在党群服务中心的信访受理站，看到自己熟悉的街道干部小何，当即将情况反映给居民区的联络员小何。

小何对王阿姨小区的情况十分熟悉，为了进一步了解事情的来龙去脉，当天下午，小何上门找到王阿姨，了解到每天晚上八九点钟油烟味特别大，但隔壁两户邻居都拒绝沟通调解。

小何分析隔壁和楼上都是年轻租户，应该不会在晚上八九点钟做饭，王阿姨反映的问题可能是围墙外新开的烧烤店经营不规范导致的。于是小何约请了城管相关同志一起实地走访，发现果然是这家烧烤店将油烟口朝向居民区，城管执法人员当场要求

商家整改，解决了王阿姨的烦恼。

这是徐汇区康健街道信访办主任崔奔在会上分享的一个普通的案例，但见微知著，展现了徐汇区康健街道通过创新“上门办信”新载体，探索出片区治理新路径的基本框架，即从民情观察员发现矛盾，到机关联络员上门核查，再到责任单位上门协调，定期联合上门回访的矛盾化解闭环。

“信访工作不仅需要信访干部，更需要我们基层党员干部，遇事多想一些，遇人多听几句，遇到难题不躲。”崔奔分享道。

做好民情“代言人”

分享推进会上，黄浦区、松江区、奉贤区信访办也分别作了交流发言。

“面对群众强烈期盼，只有穷尽一切办法，方能‘天堑变通途’。”黄浦区信访办主任李海鹰分享了他们跨省上门的案例，保障了一名特殊家庭的适龄少年接受义务教育，归纳了他们作为本市“上门办信”机制先行实践地的心得，只有“将心比心”“以心换心”，勇于突破、不懈探索，才能不断固化并发展“上门办信”新优势。

“领导干部和群众同坐一条板凳，讲群众身边的事，说百姓爱听的理，及时解决了很多邻里纠纷和社区治理问题，把矛盾化解在了信访发生之前。”

松江区信访办主任季求清分享了“板凳课堂”“组团式上门”“清晨访问团”等上门方式，有效推进松江区信访工作从被动应付到主动作为，从单打独斗向协同共治转变，实实在在为人民群众解决难题、化解矛盾。

“我们从‘指尖上’到‘家门口’，用‘键对键’的便捷、‘面对面’的温情，不断收获着群众的‘五星好评’”，奉贤区信访办主任胡斌在介绍经验时说道。奉贤区通过“云上门”“信访外卖e见答”等好做法，既展现了“上门办信”暖民心、知民情的A面，又展现了融合智慧治理、数字治理，不断提升基层治理质效的B面。

一张迟到7年的出生证明

市信访办办信处干部许雁南分享的是一个关于“托起明天的太阳”的故事。

7年前的一个夏天的深夜，怀孕9个多月的张女士腹痛难忍，独自在家中生下孩子，并当场昏迷过去。幸亏来探望的叔叔及时发现，并送往附近的医院。医院经过剪脐带等紧急处理，保住了一大一小两条生命。但由于该医院没有妇产科，建议他们转院，家人将张女士送到了另一家医院，孩子则由于黄疸偏高等问题送往儿童医院。

“由于张女士是一名失足人员，怀孕期间从未产检，在医院应急处理时还使用了假名，7年前的医院监控早已被覆盖，无人能够证明当时来院的就是张女士，所以孩子的出生证明一直无法办理。转眼7年过去了，无奈之下，家人写了一封信寄到市政府。”

许雁南说，市信访办办信处收信后非常重视，“眼见为实，上门为真”，经过上门办信，市信访办办信处与妇幼中心、属地共同调查得知，他们一家确实在此居住多年，怀孕、生产，此后共同生活。在查实了所有

情况并帮忙协调后，一张迟到了7年的出生证明终于办了下来。

分享这个案例时，许雁南说：“电话可以了解情况，报告也能看出问题，但上门才能看见张女士一家人的生活状态，看到他们家生锈的铰链和发黄的餐桌，看到孩子在家自学用的挂图，坐在他们家床沿上才能感受到其独自产子的无助。”

许雁南感慨，上门办信是一种手段，但其实也是目的，“是一个人见到另一个人，是一颗心点燃另一颗心，是一颗明天的太阳被托起”。

在全市进一步推进“上门办信”

今年，上海市信访办结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，积极推进“上门办信”，鼓励广大党员干部走出机关大门、走进百姓家门、叩开群众心门，深入调查研究、切实践行群众路线。

记者获悉，在前期试点的基础上，今年4月，市信访办印发了《关于新时代信访事项上门办理的意见（试行）》，在全市推行信访事项上门办理。通过文件，对哪些信访事项需要上门办理、上门办信应该有怎样的流程以及由谁来上门等细节进行了制度化的安排。

目前，“上门办信”重点针对需现场核查或协商调解，当事人表达能力有限、行动不便、诉求建议表述不完整等情况。据了解，全市今年初次已办结信访件中，“上门办信”2.5万余件，一次性解决率接近98%。

分享推进会上，市政府副秘书长、市信访办主任徐惠丽也分享了自己的观点，新时代推行“上门办信”工作，要坚持人民至上，推动领导干部带头、切实转变作风、不断健全机制保障，切实推进“上门办信”走深走实；坚持问题导向，依法解决问题、坚持多元化解、主动访贫问苦，切实解决好群众身边的“关键小事”；坚持系统观念，突出源头治理、注重数字赋能、主动汲纳民智，切实与群众共答基层治理难题，不断将信访制度优势转化为城市治理效能，为新时代上海高质量发展作出信访贡献。

下一步，市信访办将发挥好各区与市级委、办、局之间的桥梁纽带作用，牵头办理重要、疑难信访事项，把信访工作做到实处，为群众排忧解难。

共享充电桩走进老旧小区

长宁区北新泾街道下辖35个自然小区，是典型的居住型社区。其中，22个小区为售后公房小区，建于上世纪八九十年代。人口密度高，设施陈旧，停车位少。随着新能源汽车走入越来越多的家庭，抢车位叠加新能源汽车充电难，矛盾更加尖锐。因此，居民通过信访、12345等渠道屡屡投诉，居委、物业介入调解费心费力。

为此，北新泾街道办信人员主动对接居民诉求，将共享充电桩建设主动融入市政建设，在架空线入地与合杆整治中，在住宅小区内“嵌入式”建设变电箱，全面提升

小区供电容量，为安装充电桩夯实基础。在精品小区建设前，街道信访办、社区管理办与居民区代表共同研究建设方案，在扩展小区停车位的基础上，规划专用区域建设共享充电桩，并通过楼组长会议等各种形式，广泛宣传推广。

通过共同协商，结合小区微更新释放空间，共享充电桩覆盖越来越广。比如，新泾五村利用位于小区内的“爱馨苑”康养服务中心围墙，建设共享充电桩，开发共用空间；新泾六村新程物业将物业管理处院子围墙向内退一米，扩出一排新车位用于安装充电桩。

通过广泛征求建议，街道还创新开发了共享充电桩模块和应用，并接入“一网统管”平台。通过数据分析，让闲置的共享充电桩“忙”起来，引导新能源汽车错时错峰有序充电。吸纳居民合理建议，由新能源汽车车主组建微信群，发挥自治管理效能，各车主友情提醒、有序充电，减少争端；群中还有居委会、业委会成员及充电桩维保人员，及时响应并解决维保、管理问题。

在社区与居民共同努力下，今年北新泾街道成为全市首个“共享充电桩示范街道”，成功建设13个电动汽车充电服务点和87个共享充电桩。