

“锦治STAR”，浦锦街道有效提升市民满意度

近期，闵行区浦锦街道紧紧围绕“高效处置一件事”，在原有的“1+4+51+N”（即：“1”为一个核心，坚持党建引领，“4”为四个片区网格，“51”为浦锦街道35个居村网格和16个街面网格，“N”为街道全部微网）网格工作布局下，通过“以点带面、以面带全”的方式，深度挖掘街道网格员队伍潜力，全面开启应诉快办“锦治STAR”模式，引导辖区网格员队伍由“兼职兼责”向“专职专责”转变，全面提升基层治理能级，连通基层治理“最后1米”，切实增强群众获得感、幸福感、安全感。

“锦治STAR”应诉快办四步法

第一步“S-situation（情况）”：网格员于收到街道城运中心下派的12345市民服务热线工单后，在1个小时内到达投诉现场并及时与投诉人进行联系沟通；第二步“T-Task（任务）”：网格员在1个工作日内与街道责任部门进行对接联动，告知具体情况，协助责任部门制定具体对策和下一步任务；第三步“A-Action（处置）”：网格员督促协助责任部门于5个工作日内展开具体处置行动；第四步“R-Result（反馈）”：网格员于7个工作日内将核查处置结果反馈诉求人，并与诉求人建立有效的沟通机制。

通过“锦治STAR”应诉快办四步法，充分发挥网格员与群众近距离沟通优势，进一步深挖网格员工作潜力，打通信息壁垒，加快处置时效，有效提升群众对诉求响应的感受度。

全周期流程跟踪闭环

形成“日周月季年”通报模式，全力打造全



周期流程跟踪闭环管理。日报实行部门、居村负责人定期反馈机制，将重点关注、紧急诉求、处置无进展以及过程回访不满意的案件通过线上通报方式对承办部门、居村进行及时提醒，并由部门、居村相关负责人在规定时间内线上直接反馈，处置进度、疑难问题一目了然，精准跟踪问效，有力推动矛盾问题化解，提高12345市民服务热线接诉即办工作效能。

对“不满意”案件加压增效

发挥“不满意案件红黑榜”通报制度，按月对不满意件的“红黑榜”通报工作，针对低于街道满意度平均值的部门进行通报。同步，开展不满意案件攻坚行动，高度重视市级不满意案件，通过分析研判、专项整改，形成“一案一报告”，由街道分管领导亲自把关，实现从“解决一个”到“解决一类”的转变。

“锦治STAR”四步工作法从今年5月开始先在浦锦街道的“两翼”“滨浦”地区先行先试，后又于6月在浦锦街道全面铺开正式运行。自运行以来，浦锦街道12345市民服务热线市民满意率大幅度提升。

制定精准“服务清单”，激活基层“法治细胞”

自去年7月起，闵行区古美路街道组织开展“法治带头人”“法律明白人”结对居民家庭项目，通过多个具有示范性、牵引力、互动式的治理体系、特色做法，打通了基层社会治理的“神经末梢”，记录了法治建设助力城市治理的生动实践。

该项目通过将“两法人员”与家庭精准匹配，形成了法治为民的“个性化服务清单”，为结对家庭提供“量身定制”法治服务，已完成街道336名“两法人员”与热心社区自治、鳏寡孤独弱势群体、矛盾纠纷较多等6类家庭的结对工作，通过上门走访、个别访谈、集中座谈等形式，定期开展普法宣传活动。同时，街道积极推动家庭结对与基层法治观察点工作相结合，每名“法治带头人”定期对结对家庭征集法治观察工作建议或意见，了解基层群众对法治工作的需求点，将法

治观察触角直接延伸至家庭。

在装修装饰频繁的居民区，“敲承重墙”问题是治理难点。对此，古美路街道依托“两法人员”结对居民家庭项目，由司法所、综合执法队共同牵头，联合城运中心、建管中心、居委和社区物业，经过半年探索和实践，制定《居民区损坏房屋承重结构问题源头治理试点工作方案》，通过落实“两个前置”、构建“两级闭环”、建立“两项制度”，从源头上对“敲承重墙”案件进行治理，形成“服务优先、管执联动、考评监督”相衔接的政社合作链条式管控的源头治理模式，取得了良好的治理成效。

今后，古美路街道将继续针对居民“急难愁盼”问题，通过“两法人员”结对居民家庭项目等有效渠道传导至相关部门，让法治真正在基层解决问题，实现法治为民题中之义。

松江区永丰街道翔玮社区服务中心护理员职业技能提升班《中医按摩培训课程》圆满落幕



为进一步提升养老服务质量，增强护理员专业技能。近日，翔玮社区服务中心举行了护理员职业技能提升班——中医按摩培训课程。余山、新桥、叶榭、西泾、小昆山等6个街镇的199名护理员分4批次参加了培训。

理论基础：奠定科学按摩的基石

培训伊始，资深按摩老师为护理员们讲解了按摩的基本原理、作用机制、种类划分及各自的适用范围。通过生动的案例分析与科学数据的支撑，护理员

们对按摩的科学性有了更加清晰的认识。

技能实操：掌握多样手法，提升服务质量

理论学习之后，培训进入了实操阶段。老师亲自示范，耐心指导护理员们学习并掌握了一系列基本的按摩手法，包括揉法、捏法、按法、推法、拍法等。老师详细讲解了每种手法的动作要领、注意事项及在不同身体部位的具体应用。

通过分组练习和模拟操作环节，让学员有机会将所学知识应用于实际情境中，增强了学习的实效性和趣味性。他们不仅掌握了多样化的按摩技巧，还学会了如何根据服务对象的不同需求和身体状况，灵活调整按摩方案，从而提供更加个性化、专业化的服务。

成果显著：提升护理队伍整体素质

护理员们意识到自己的工作对于改善服务对象的生活质量、提高家庭幸福感具有重要意义。他们纷纷表示，此次培训收获颇丰，日后将把所学知识和技能应用到实际工作中去。

翔玮社区服务中心将始终秉承“诚信 专业 互助 奉献”的理念，根据服务对象和护理员的需求，不断探索和创新服务模式，增强护理员职业技能水平，努力为服务对象提供更加专业、优质的服务。

区内首创！盈浦街道探索低空巡航业务全覆盖，数字化转型引领城市治理现代化

在数字化转型的浪潮中，盈浦街道勇立潮头，积极响应国家关于构建数字政府、智慧城市的战略部署，创新性地将智慧无人机技术与大数据分析平台深度融合，率先探索建设无人机智慧机场，启动智慧无人机自动巡航模式。这一创新举措，犹如为城市治理装上了“天眼”，通过智慧无人机的空中视角，实现对城市重点区域的全天候、无死角监控，进一步提升城市治理的效率和精细化程度，为居民营造一个更加安全、和谐的生活环境。

科技引领,数据赋能 构建智慧城市新生态

盈浦街道以数字化为引擎，驱动低空巡航业务全覆盖，涵盖多个核心领域，实现信息的无缝对接与共享。无论是重点代建地块的动态监测，还是老城厢地块的细致守护；无论是工地渣土的严格管理，还是非法设摊的即时清理，乃至非机动车的规范停放与市容亮点的精心打造，无人机巡航的“天眼”均一一洞悉，推动城市治理的智能化、精准化全面升级。

依托智慧无人机新技术，盈浦街道工作人员得以预先规划自动巡航路线，灵活调度任务指令，确保关键区域与任务的即时响应。高清影像资料的即时传输，不仅让工作人员能够实时掌握智慧无人机的工作状态与位置信息，还实现了对作业全过程的精细化管理。同时，智慧无人机配备的先进传感器，在夜间也能通过红外模式提供清晰的巡查画面，进一步拓宽信息获取的边界，加速数据处理的效率，为城市治理的科学决策提供数据支撑。

打破壁垒,协同作战 构建城市治理新生态

“相较于传统的无人机，智慧无人机续航时间长、服务半径大、变焦能力强，为我们的城市治理插上了腾飞的翅膀。”盈浦街道综合整治办主任戚仁玉介绍道，“它不仅拓宽了我们的监管视野，还能迅速响应并有效处理各类违规违法问题，实现城市治理的精准高效。”

智慧无人机自动巡航模式打破了传统治理中的信息“孤岛”，通过“综合飞一次，多部门协同作战”的工作模式，实现信息资源的共享与整



合，进一步提升城市治理的协同效率。以夏季老城厢安全隐患排查为例，智慧无人机凭借其独特的低空视角，迅速捕捉到“飞线充电”、电动自行车乱停乱放、可燃物堆积等安全隐患。盈浦街道迅速打破部门间的信息壁垒，将智慧无人机捕捉到的画面信息及时传递给相关部门进行联动处置，为综合整治工作提供及时、准确的线索，有效预防火灾等安全事故的发生，进一步保障了居民的生命财产安全。

精准执法,高效治理 守护城市和谐秩序

智慧无人机为执法部门提供即时线索，精准打击夜间施工、噪音扰民等违规行为，遏制违法蔓延，提升工作效率与质量，进一步确保重点区域、重点案件的有效处置与管控，有力维护城市的和谐秩序与居民的合法权益。

“智慧无人机自动巡航模式的探索与应用，开启了盈浦街道智慧城市建设的新篇章。”盈浦街道办事处副主任喻晓东表示，“这一创新举措不仅提升了我们街道的监管效能，还丰富了非现场执法的手段，以更低的成本、更高的效率覆盖更广泛的区域，为构建平安盈浦、智慧盈浦提供了强有力的技术支撑。”

盈浦街道的低空巡航业务全覆盖，不仅是技术创新的一次成功实践，更是城市治理理念的一次革新。展望未来，盈浦街道将继续深化数字化转型，不断探索创新治理模式，为中国式现代化城市建设贡献更多智慧与力量，共同绘就智慧城市的美好蓝图。

砥砺前行筑牢“法治基石” 奋力铸就“法治颛桥”新篇章

在新时代背景下，闵行区颛桥镇全力推进基层法治建设革新。围绕党委政府中心任务，深化基层司法行政工作，推动依法行政、规范执法，促进全民守法，共谱“法治颛桥”新篇章。

颛桥镇坚定不移移转牢法治观念，让党员干部成为法治政府建设的中坚力量。通过组织集中学习与自主研学，推动党员干部强化尊法学法守法用法理念。建立党委中心组“季度学法”制度，开展宪法、民法典和党内法规等学习，使法治精神扎根。注重学以致用，将法治思维融入工作实际，确保工作依法进行。定期对科级干部进行任职前法律知识考试，激励领导干部带头提升运用法治思维和方式解决问题的能力。

在规范决策部署上，忠实遵循依法行政原则。完善基层法治建设制度体系，推进基层法治观察工作，设立法治观察点和法治观察员，举办法治观察活动，提炼法治建议。严格落实行政执法“三项制度”，通过双月法律知识测试与季度案卷

评查机制加强执法人员培训，不断强化执法监督，提升行政执法质效。建立外审与内审结合机制，由法律顾问和司法所把关，确保行政决策科学合法。

在法治宣传方面，积极担当守法普法倡导者。加大重点工作法治宣传力度，通过宪法宣传周、民法典宣传月等活动，提升群众法治意识。创新法治文化传播，以颛桥剪纸等非物质文化遗产为依托开展宣传，让法治理念深入人心。围绕优化法治化营商环境，深入企业举办法治讲座和咨询活动，增强企业人员法治观念。深化校园法治宣传教育，邀请法治部门人员任法治副校长，举办法律科普活动和法治夏令营，营造良好法治环境。

法治建设永无止境，颛桥镇将继续砥砺前行，不断巩固和拓展法治建设成果，以更加坚定的决心、更加务实的举措，为建设“法治颛桥”不懈奋斗，让法治成为颛桥发展最鲜明的底色、最坚实的保障。

守护濒危动物、侦探初体验……“大咖”带长风孩子体会法治魅力

为加强青少年法治教育，提高青少年法治意识，促进青少年健康成长，近日，长风新村街道司法所联合街道平安办、司法鉴定科学研究院为爱心暑托班的学生带来了一系列生动有益的法治教育课。

司法鉴定科学研究院的专业老师围绕“法医带你读一‘毒’”“DNA技术守护濒危野生动物”“小小侦探初体验”等专题，图文并茂地向学生介绍了毒品种类、毒品危害、如何防范毒品及相关法律法规，为学生讲解了物种鉴定、DNA条形码技术、科学办案的方法，带领学生学习了指纹的类型、特征及应用，指导学生开展指纹鉴定小实验。

街道平安办的禁毒社工向学生发放宣传手册，播放禁毒宣传视频，教育学生不要接受陌生人提供的食品，倡导学生不去盲目追求享受、寻求刺激，远离毒品，拒绝侵害。干货满满的课堂内容，激发了学生对于学习法律、了解科学的浓厚兴趣。课堂上，学生踊跃提出自己的疑问和见解，老师耐心予以解答。实验中，学生争先恐后与老师探讨样本，老师逐一进行指点。学生开心表示“这样的课好有意思”“学



习了好多新知识”，活动现场气氛热烈。

此次爱心暑托班法治教育活动，将法律知识融入生活场景，增强青少年的法治观念，丰富青少年的法律知识储备，提高青少年的禁毒意识和自我保护能力。

接下来，长风新村街道司法所将通过多种形式的活动，“花式”普法，帮助青少年养成自觉守法、遇事找法、解决问题靠法的法律思维和行为方式，树立正确的价值观和人生观。