

办理结果：部分采纳或解决

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2023〕27号

对区政协十五届二次会议 第152061号提案的答复

陆力仁委员：

您提出的《关于加强普陀区15分钟生活圈公共服务设施标准化建设、提升网格化综合管理服务片区（中心）服务能力和水平的建议》的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、工作开展情况

自2018年长征镇新城片区作为普陀第一家片区建成以来，经过5年不断的发展，现全区共有32个片区（中心）投入运营，覆盖了全区288个居村委，已达成片区在15分钟生活圈范围内的全覆盖。各片区（中心）立足群众需求，统筹资源优势，突出功能定位，为周边百姓提供卫生服务、社区助餐、精神文化、亲子教育、长者照护等300余项服务，建成29个社区卫生服务站、19个社区食堂、11个为老助餐点、20个综合为老服务中

心、21个日间照料中心以及5个长者照护之家，成为了构建“9073”为老服务格局中社区养老的重要阵地，不断持续完善“家门口”服务体系。

2022年，区民政局进一步聚焦片区中心运行实效和机制建设，构建“八度空间”片区效能评估指标体系，从“党建引领度、阵地辨识度、服务专业度、项目亲民度、治理参与度、资源融合度、群众感受度、社会显示度”等八个维度，探索形成普陀社区服务标准化新模式。

今年初，为深入了解片区运营情况，区民政局委托专业评估公司，联动评估专家、“大梁”书记、高校教师等力量，结合“八度空间”指标体系，对32个片区进行全覆盖督导评估，进一步掌握片区整体功能设置情况以及居民区满意度情况。

二、下一步工作重点

为深入贯彻党的二十大精神，落实人民城市理念，我区将进一步围绕十五分钟生活圈建设，推动片区（中心）可持续发展，不断提升群众满意度、幸福感。

（一）“邻聚里”效能提升体系

区民政局在2023年初发布“8420”片区运营效能提升计划，依托“八度空间”指标体系，启动“四维提升”赋能培训、建立“二元视角”体验官队伍，落实全周期、全流程、陪伴式督导，提升“邻聚里”片区（中心）运营效能。

一是开展全过程督导。根据片区运营效能提升计划，实行全年“事前、事中、事后”全过程督导，结合“八度空间”指标体系，开展效能评估。通过落实事前监督内容，提出优化建议；开展过程督导，了解各片区动态；强化结果督导，结合2022年评估情况，完成片区运营项目年度评估，监测片区运营效能、服务质量。

二是用好体验官队伍。组建一支由“大梁”书记、“第二梯队”、区域化党建单位、社会组织等组成的“二元视角”片区（中心）体验官队伍。在片区（中心）运营效能全过程督导中，体验官们从体验感出发，从细节处感受片区运营成效，从“百姓视角”给予片区运营意见建议。通过制定片区体验官定期回访制度、问题反馈制度等，及时了解片区体验官在督导过程中遇到的问题，保障片区体验官的活跃性，增强片区体验官的归属感和凝聚力。

三是搭建赋能培训体系。针对督导过程中所发现的问题，坚持需求导向、问题导向和效果导向，每季度开展一次个性化、针对性的培训。从创新治理维度、服务专业维度、规范运作维度、品牌宣传维度共计4个维度为片区运营主体提供赋能培训，打造“四维成长营”。在赋能的同时形成比学赶超的良好氛围，整体提升我区片区（中心）运营效能。

（二）“邻聚里”品牌运营体系

区民政局将通过组织开展全区 32 个片区系列主题活动、“片区开放日”体验活动、创新特色服务培训活动等，提升片区服务能级，增强片区品牌营造能力，打造片区品牌运营体系。

一是举办全区统一片区活动。围绕全年重要时间节点，联动全区各片区，共同开展符合节日主题的集中系列节庆活动，营造浓厚片区活动氛围，强化普陀区片区特色，提升片区品牌知名度，扩大片区品牌影响力。

二是开展“片区开放日”活动。结合各片区的特色服务和项目，设置“片区开放日”活动菜单，搭建多方面展示片区的服务与品牌项目的平台。通过邀请各委办局、区域化党建联盟单位、商会会员单位、社区代表及志愿者骨干、周边居民等各类群体走进片区、了解片区、感知片区，参与片区的特色活动，增强互动了解，营造“体验日”浓厚氛围，进一步提升片区知晓度。

三是创新服务培训多样性。联合上海农商银行合作开展片区标准化经营建设系列项目，通过邀请片区接待负责同志参与片区服务实训“半日体验”活动，让片区服务人员沉浸式感受银行服务工作，体验窗口服务的规范要求。通过体验学习、感受客户入门接待、客户分流、业务办理引导、厅堂巡视等过程中的服务礼仪、服务规范及客户疑难问题处置应对等相关内容，

在片区接待服务方面有所提升，进一步满足服务群众的需求。

（三）“邻聚里”品牌宣传体系

为进一步拓展品牌知名度，提升品牌影响力，区民政局将通过统一片区形象、制定系列宣传主题、联动多种宣传渠道等方式，加深品牌印象，提升品牌评价。

一是统一片区视觉设计。通过对全区 32 个片区进行着装统一，尤其是针对片区接待人员，凸显片区形象，加强视觉统一性，形成移动的片区名片。通过统一“邻聚里”品牌在片区内的布置，打造片区品牌名片，赋予片区形象独特性，增强辨识度，强化片区品牌印象。

二是开展片区系列宣传。提炼片区共性活动和服务项目，通过设置不同主题，联动各片区从片区功能、片区服务等不同角度，通过重大活动集锦、主题性推送、片区风采展示、每月推送汇总等方式，开展一系列主题宣传推广，全方位展现邻聚里的品牌和片区的特色工作。通过加强对片区的整体宣传，提升片区曝光率，提高片区知名度，增强片区影响力。

三是拓展宣传渠道。进一步加强与市级媒体的沟通，通过更高层级平台宣传，扩大宣传覆盖范围，提升宣传力度。创新宣传模式，充分利用新媒体传播的针对性和专项性，通过公众号、短视频等多平台的多种表现形式，进一步打响片区邻聚里品牌。

再次感谢您对我区片区（中心）工作提出的宝贵意见和建议，希望今后继续关心、支持和监督、指导我们的工作。



联系人姓名：邓怡颖 联系电话：52564588-7938

联系地址：大渡河路1668号2号楼9楼

邮政编码：200333

普陀区民政局办公室

2023年5月9日印发

(共印8份)