喜迎二十大·期待

从社区服务一线转岗“一网通办”平台，辛立平亲历上海政务服务持续进阶——

从“窗口”到“云上”，百姓始终在心上

虹口区基层公务员的期待：新技术助力更多政务服务“通办”“好办”，让办事流程更优化、数据共享更透明，打通更多服务堵点、难点，为企业和群众提供全天候“不打烊”、全方位“无死角”的高质量全生命周期服务

■本报记者 **单颖文**

“不管在什么岗位，总书记的嘱托我一直记在心上，始终践行在工作中。”辛立平现任虹口区行政服务中心副主任，站在这个更大的服务窗口，面对更多的市民群众，她说工作的内核没有变——熟悉政策、熟练业务，更加耐心细致地主动跨前一步，替老百姓想到问题，帮助他们解决问题。

时光回溯至2018年11月6日上午，时任嘉兴路街道社区事务受理服务中心主任的辛立平，正站在办理窗口前整理着服务册页。一个温厚的声音响起，她一抬头，习近平总书记正笑意盈盈地走进来。辛立平微笑着递上手中的册页，详细介绍这里为周边步行15分钟范围内的居民群众提供政务服务、政策咨询等情况。听完介绍，总书记叮嘱道，城市治理的“最后一公里”就在社区。社区是党委和政府联系群众、服务群众的神经末梢，要及时感知社区居民的操心事、烦心事、揪心事，一件一件加以解决。

近四年来，辛立平始终牢记嘱托，落细落实在服务群众的日常。

市民驿站增能，家门口服务“一键直达”

“总书记非常关心民生福祉，听得认真，问得仔细。”辛立平记得，当她介绍敬老卡时，总书记问，敬老卡是什么，怎么办理？当她提到一部分事项已实现“一网通办”，老百姓足不出户就能办好时，总书记对此很是肯定。这也让她意识到，要站在办事者的角度，想方设法、就近就便地解决问题。

“今天，我特别想再向总书记汇报，他当年考察的市民驿站持续提升服务能级，已真正成为居民‘15分钟社区生活服务圈’的服务枢纽。”辛立平说，近四年来，市民驿站通过群众接待点等居民议事渠道，及时了解群众诉求，更有针对性地设计推出服务功能和事项，像报销医药费、换发医保卡等现在“最多跑一次”就能完成。受理咨询事项已由当年188项调整至现在的200项，当场办结事项由七大类38项增至十大类80项。

市民驿站实体的变化，背后是不断强化的“一网通办”功能，以及持续优化的基层治理效能。让辛立平自豪的是，截至今年9月，她参与建设的“随申办”虹口区旗舰店，在线应用已达600多个，覆盖全区8个街道。新近推出的“掌上驿站”，设置了便民服务、党群互动、社区管理、就业指导、心理咨询等专区，让订餐、助浴等为老养老事项，以及小修小补、少儿活动等服务功能真正“一键直达”。

“数据多跑路”跑出群众获得感

2020年9月，辛立平从社区政务服务一线转岗到“一网通办”平台，亲身经历了这一政务服务品牌从搭建功能，到“高效办成一件事”“好办”“快办”“一业一证”等各项改革的高速进阶。

对辛立平来说，这一年也是跨越年：一方面，岗位调动让她的服务覆盖面，从“个人端”拓展到了更广泛的“企业端”；政务服务项目也从“有没有”，升级为聚焦“好不好”。

越来越多政务服务事项经由业务流程革命性再造，实现了“高效办成一件事”。就拿个人事务来说，由市级部门牵头推出的“出生一件事”，让辛立平看到了“数据跑路”为群众带来的获得感：卫健、公安、医保、社保等部门打通相关数据，合成办理模块，新生儿家庭只要“点点屏幕”就能完成相关事项的申报办理，大大精简了办事材料、环节、时间和跑动次数。

“基层政务服务就是以用户视角，提供人性化的温情服务。”辛立平所在的虹口区行政服务中心，不久前又上线了带视频通话功能的人工客服，使得服务办事更方便、更个性化。

作为一名有着17年党龄的基层党员，辛立平对即将召开的党的二十大充满期待，表示将坚守初心、牢记嘱托，主动倾听市民群众的实际需求和使用感受，用心用情用力做好“互联网+政务服务”。同时，也期待新技术助力更多政务服务“通办”“好办”，让“数据跑路”代替“群众跑腿”，让办事流程更优化、数据共享更透明，打通更多服务堵点、难点，为企业和群众提供全天候“不打烊”、全方位“无死角”的高质量全生命周期服务。

左图：虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站综合为老服务现场。

本报记者 **叶辰亮**摄

二十大代表风采

扎根基础教育领域28年，坚守“教有真情，育无止尽”教育理念

吴蓉瑾：播种信仰种子，守护幼小心灵

■本报记者 **王星**

今年暑假的中共一大纪念馆里，留下了黄浦区卢湾一中心小学1300多名小学生的身影。开学后，几乎每个学生都拿出了化身“小小讲解员”的视频。这些视频，同样也出现在党的二十大代表、黄浦区卢湾一中心小学校长吴蓉瑾的朋友圈里。

“总有人问我，十几年前为什么会想到带孩子们去中共一大会址做小小讲解员？孩子们弄得懂、讲得清吗？经过这些年的实践，我的答案很肯定：在儿童情感启蒙的关键阶段，只有在他们心里种下红色的种子，他们才能知道今天的幸福生活来之不易，知道自己‘从哪里来，又要到哪里去’。”在吴蓉瑾看来，教师是培根铸魂的职业，面对在黄浦江畔成长起来的孩子们，播种一颗信仰的种子、守护一颗跳动的红心，是她坚定不移的使命与职责。

用孩子们能懂的方式，播撒红色初心

吴蓉瑾所在的卢湾一中心小学，毗邻中国共产党的诞生地、中国共产党人的精神家园——中共一大会址。

多年前，吴蓉瑾第一次带学生去一大会址参观就注意到，孩子们很开心，但就是听讲解时“不认真”。那次参观后，她多方调研，提出希望建立一支由少先队员组成的小讲解员队伍——“红喇叭”小讲解员社团。

2006年初，在中共一大会址工作的杨宇作为校外辅导员走进卢湾一中心小学，给这些小讲解员培训。几十分钟讲下来，孩子们的眼神依旧似懂非懂。在一旁的吴蓉瑾大胆建议：“能不能在你们的指导下，让孩子们自己来写讲解稿？”

随后几个月，吴蓉瑾带领孩子和杨宇她们一起查资料、讲故事、聊天、磨稿，用儿童化的语言把解说词变成了一个个精彩小故事。很快，全国第一个由爱国主义教育基地指导、小学生执笔的儿童版讲解稿就此出炉。再后来，这支小讲解员队伍又陆续有了沪语、英语、连环画、快板等多种讲解版本。

曾绘制首份中共一大会址连环画版讲解稿，还为其设计儿童版门票的戴橙戎，如今已是一名大学生。当年的那些画面，他至今念念不忘：“我很想重回那里，参观全新亮相的中共一大纪念馆，并为学弟学妹们重新绘制一本连环画手册，把这些精神力量传递给更多的人。”17年来，像戴橙戎这样的“传承人”越来越多。不少已进入初中、高中学习的小讲解员们仍会回到母校为学弟学妹们培训。因为童年这份经历，他们对党和国家的情感更炽热、更真切。

九月开学后，中共一大纪念馆给卢湾一中心小学发来新馆的双语解说词。很快，小讲解员们就完成了对解说词的儿童化改编。“这版最新的讲解稿，孩子们改动不多，因为其中大部分内容，他们早就已经‘内化于心’了。多年实践表明，孩子们听得懂，能成为红色文化的传播者和信仰的传承人。而打开这扇心门的‘钥匙’，要靠教育工作者去仔细寻找，并非让孩子们随便拿个场馆的讲解稿背一背。”吴蓉瑾说，用理想浇灌童心，用童声传颂信仰，用儿童所能读懂的方式让每个孩子在切身体验中感知党的历史，这就是她找到的那把“钥匙”。

搭建沟通心灵的桥梁，情感教育18年来“雷打不动”

吴蓉瑾不仅是“红色初心”的播种者，也是情感教育的倡导者。办一所有爱的学校、做一名仁爱的教师，是扎根基础教育28年的她的初心。在她看来，对于这些幼小的心灵而言，人格与情感的健全是他们成长路上重要的必修课。也因此，在卢湾一中心小学，情感教育成了18年来“雷打不动”的一堂必修课。

每周，吴蓉瑾都会利用15分钟的时间，给学生上情感教育课，为孩子搭建沟通心灵的桥梁。最近在五（5）班的一次情感教育课上，听说吴蓉瑾即将进京参加党的二十大，孩子们眼神里既有不舍，又有期待。大家你一言我一语，希望吴校长能邀请北京的朋友到上海，到一大纪念馆看看，听听小讲解员的讲解；到学校走走，参观下“云课堂”、体验一下“中国人过中国节”的主题活动……

“这些年，我们除了关注孩子们自身的情感需求，还特地在情感教育中融入了一部分涵养家国情怀的内容。因为这一代学生，自小吸收的信息就很多元，很多孩子的偶像都是卡通动漫人物。在这样一个情感培育的关键期，我们希望通过引导，让他们对自己的小家、大家、国家有更多正确的认识和理解，从而全面发展、健康成长。”吴蓉瑾说。

每周，吴蓉瑾都会用15分钟时间给学生上情感教育课。 本报记者 **袁婧**摄

自主研发的“云课堂”，为孩子身心健康护航

在卢湾一中心小学，孩子们口中津津乐道的“中国人过中国节”活动，今年也已进入第18个年头。这么多年，年末的这场迎新大戏总能让兴奋的孩子们提前两三个月就开始着手为之准备。从老上海风情到中国戏曲、从中国发明创造到中华美食，五年一轮转，每个孩子都留下了贯穿整个小学生涯的难忘情感记忆。

还有学校这些年自主研发的“云课堂”“云手表”，乍一看是高大上的信息技术手段，但其实处处“以学生为本”。在这些高科技背后，同样蕴藏着吴蓉瑾“教有真情，育无止境”的教育理念——有“胆小”的学生碰到难题心跳总加速，体育老师就结合课堂数据让他去练习攀岩，很快就变得自信满满；也有注意力不集中的学生，通过射击项目学会了“屏息凝神”，专注力也跟着提升了。

“借助这些信息技术手段所采集的数据，除了能简单地判定学习成绩和对错，更重要的，是让老师从数据里关注、了解和读懂每一个学生的学习状态，从孩子们的兴趣入手，慢慢帮助他们调节学习生活中的不良情绪，从而渐渐成长为适应社会、身心健康、具有幸福能力的人。”吴蓉瑾说。

进博文化展示中心开馆

本届进博会后将全面对社会开放

本报讯（记者**徐晶卉**）今天距离第五届中国国际进口博览会开幕还有22天。进博文化展示中心昨天建成开馆，不仅实景化展现进博会的重大意义和基本功能，更以常态化的形式展现了5年来进博会筹办全过程和取得的综合成效。本届进博会后，进博文化展示中心将全面对社会开放，接受公众预约参观。

据悉，进博文化展示中心位于国家会展中心（上海）办公楼一楼，展览面积约1600平方米，由序厅、五大主题篇章、尾厅7个部分组成。围绕进博会“新时代，共享未来”主题，展示中心综合运用260余张图片、150余件实物展品、5组实景沙盘，以及大型多媒体互动展项，全方位讲述进博会的功能定位、筹办过程、亮点特色、成效意义以及产生的深远影响，全面展示上海城市服务保障的生动情况。目前，展示中心主体结构基本完成，进博会期间将接待与会各界嘉宾。

进博文化展示中心实景化展现了进博会的重大意义和基本功能，通过回顾历届论坛举办盛况、各国企业积极参加进博会的生动案例、丰富的人文交流活动，讲述进博会“四合一”功能和“四大平台”作用。

展示中心也将常态化展现进博会筹办全过程和取得的综合成效。通过展出外国元首赠送的精美国礼、美轮美奂的非遗和老字号文创产品、历届进博会证件徽章等实物，讲述进博会推动展品变商品、展商变投资商的鲜活案例。用回收的咖啡胶囊壳再生的环保自行车、世界上最细的胰岛素注射针、全球首款家用定制版的“口红打印机”、能随时随地清除衣物异味的便携式除菌净味仪……这些历届进博会上大火的展品都能在展示中心里找到踪迹，而不少展品已在进博会后迅速变成商品，飞入寻常百姓家。

记者了解到，本届进博会后，展示中心将全面对社会开放，接受公众预约参观，讲述进博故事，传播进博声音，成为进博文化宣传阵地、进博理念传播平台、进博精神推广载体。

上海“一网通办”推动百余项服务“免申即享”

从“零跑动”“零材料”到“零申请”“零打扰”

■本报记者 **张懿**

在许多政务服务事项做到“零跑动”“零材料”后，上海“一网通办”改革创新和服务升级的脚步并未停歇。市政府办公厅昨天介绍，目前，上海市、区两级正在推进120多项办事事项的“免申即享”——基于大数据和人工智能（AI），系统可主动找到服务对象，向其推送惠企利民举措；符合条件的企业和市民在享受政策前，不仅无须准备材料，连申报过程都可以免了。

四步并作两步，市民企业政府都能受益

“免申即享”是上海深化“一网通办”改革和“放管服”改革的一项重要举措，是政府职能转变的一个重大创新。原先，政务服务的流程一般是“企业和群众申请+部门受理+部门审核+部门兑现”；而“免申即享”则将其优化为“企业和群众意愿确认+部门兑现”，四步被并作了两步。

目前在上海，“免申即享”主要包括三种形式：一是所有申请免除，直接兑现服务；二是对法律法规明确要求有申请环节的，企业和群众需在一网通办平台做一次申请意愿确认；第三种是扫码识别，也就是在一些场景下，可以依托随申码扫码，自动判断用户身份，并兑现优待措施。但无论是哪一种“免申即享”，群众均无须主动提出申请，无须填写申请表，无须提交申请材料。

以市残联正在推进、预计将于下月上线的“残疾人交通补贴”事项为例，原先，符合条件的申请人需填一张申办表，并提供身份证、户口簿、残疾人证、银行卡等材料，为此至少要跑一次窗口，或是做一次线上申请。但如今，符合条件的用户将接到一网通办的通知，然后在APP、小程序里点击确认，相关费用就会自动进入其社保卡关联账户。根据预计，该事项将惠及全市65岁以下残疾人，特别是每年新评级的2万名残疾人。

市高级人民法院的“胜诉退费”服务，目前已实现免申即享。据介绍，胜诉当事人只要曾在立案阶段提供过银行卡信息，那么胜诉后，他无须主动申请，法院会自动退费。截至9月底，市高院已完成退费案件7.6万余件，退费金额超过5亿元。

实际上，除了方便企业和市民外，免申即享也给政府部门带来方便。市总工会透露，自从“职工互助保障住院医疗保障金”事项实现免审即享后，群众可零跑动、零打扰；窗口的办事压力也大幅下降，可以将更多资源用于改善服务。

技术赋能服务，用户需求驱动职能转变

免申即享，实际上免的是“申”而不是“审”。本质上，它是对传统“申”和“审”的数字化转型和赋能。之所以能实现“免申”，是因为它依托于上海“一网通办”的平台优势，能通过“数据找人、AI判定”，使政府办事流程进一步优化。

比如，市残联在推进“残疾人交通补贴”工作中，现在可按照法规确认的受益人群——本市户籍、65周岁以下残疾人，让“一网通办”系统从全市户籍人口中自动筛选出符合条件的残疾人群体，形成预办件；此工单经相关部门确认后，就可以成为正式服务名单；最后，“一网通办”会向对象发送通知，各执行部门则会落实补贴发放。

类似的，市人力资源和社会保障局推进的“吸纳重点群体就业的用人单位给予一次性吸纳就业补贴”，是面向单位的免申即享事项。操作中，“一网通办”也是结合后台数据，根据失业人员与高校毕业生的情况，自动筛选出符合条件的用人单位，形成补贴名单。目前，该服务已让近8000家单位、1.8万多人受益，已拨付补贴资金达4000多万元。

值得一提的是，免申即享并不只是一次技术升级，更是政务服务模式的升级。本质上，它是一次“以用户为中心”的改革，受用户的“需求痛点”而非部门的“供给能力”来驱动；政府在提供免申即享服务时，其姿态也从过去“朝南坐、等你找我”，变成“主动出击、主动推送”。目前，市、区两级推进的100多项免申即享事项，正是根据用户需求梳理出来的。未来，随着数据支撑的完善，还会有更多服务逐步上线。

当下，上海推进免审即享还有一个特殊的价值，那就是充分释放惠企纾困政策效应，加速政策落地，同时使符合受助条件的企业能够被充分发现，避免企业因为“沉默”或是不熟悉政策而被遗漏。

据普陀区政府办公室介绍，今年上半年，该区在全市首发“开具居家健康监测证明”的免申即享服务，短期内即方便了10多万市民。如今，他们又推出国企房屋租金减免的免申即享，目前已兑现减免金额超过1000万元。