

# 居民网上下单，服务送进家门

## 打造“隐珠e家”便民服务平台，民生倾听又添新途径

□本报记者 张希文 本报通讯员 薛一帆 侯晓琳

有问题、请下单，接单后、立马办。为切实加强党对城市社区社会治理工作的领导，进一步提升党建引领城市社区社会治理水平，街道不断探索党建引领城市社区社会治理新路径，依托城市社区“社区党委—网格党支部—楼院党小组—党员中心户”的组织体系，打造“隐珠e家”社会治理平台，通过数字化手段打通了社区治理的神经末梢和为民服务最后一米。

### 有事要说

#### 拓宽居民参与议事渠道

“假如您发现垃圾桶没人清理、有人乱贴小广告、楼梯里堆放杂物等各类问题，不光可以拨打区社会治理投诉电话，您只需要拍个照，登录我们的平台，对问题进行简单编辑上传，我们网格党支部将有专人对您反映的问题进行跟踪处理，你可以随时查看办理流程。”据悉，在“隐珠e家”社会治理平台上，居民可随时反映生活中遇到的问题和提出建议，网格员将及时进行办理、回复，对反映集中的问题汇总形成专门议题交由社区党委，由网格党支部整合红色物业、红色业委会等各方力量对议题进行处理。针对无法独立解决的问题，网格党支部会将议题向社区党委“吹哨”，由社区党委来为居民解决。社区党委无法解决时，将问题向街道各相关科室“吹哨”，各

部门按需报到，形成基层治理的有效联动，共同解决难题。

### 有事要办

#### 足不出户了解办事流程

网上办事，服务代办，街道城市社区党委会融合网络资源、人才资源、信息资源、社会组织资源，按居民“下单”的需求提供居家养老、家居生活、创新创业、代扣代缴、公益援助等精准服务，实现智慧服务“零”距离。

让群众足不出户即可享受贴心服务，从群众跑服务大厅办事到“打包”服务送到群众家门口，街道尽心为群众办实事、办好事，增强居民的幸福感和获得感。目前，“隐珠e家”平台将公共安全、劳动保障、民政残联、计划生育等各项民生服务领域办事流程进行梳理，居民在家足不出户动手手指即可查阅相关办事流程，避免“多跑腿”。如果遇到居民无法独自办理业务的情

况，社区代办员还会提供代办服务。

### 有事要听

#### 实时掌握身边生活资讯

民生服务无小事，社区党委、网格党支部及红色物业等单位会在“隐珠e家”上发布居民须知的各类通知，方便居民随时查阅。

在此基础上，街道还将围绕智慧社区打造等工作，陆续开放“便捷通行”等功能，如居民忘记携带门禁卡，刷脸即可进门，简单便捷。

“隐珠e家”社会治理平台的推广拓展应用，构建起了区域统筹、条块协同、上下联动、共建共享的城市基层党建新格局，正成为城市基层党组织抓党建、抓服务、抓治理的有力支撑，党员干部守初心、担使命、服务群众的有力载体，社区群众反映心声、表达诉求、解决问题的便捷通道。”隐珠街道相关负责人介绍说。

## 工作动态

### 培训“第一响应人” 织密“安全防护网”

□通讯员 杨明

7月28日至29日，街道组织各办、中心、村居、社区工作人员共160余人开展了为期两天的“第一响应人”应急安全培训，培训采取理论授课+技能演示+实践考核相结合的方式，重点培训了常见自然灾害防范等知识，提升了应急处置“四个能力”。通过组织全部学员参与创伤包扎、心肺复苏等急救“四个技能”实战操作，提高安全风险下自救互救、防灾减灾、应急避险的知识和技能，最大程度减少突发事件造成的人身伤害和财产损失。此次活动更好的将安全应急宣传教育带进机关、村居、社区，以点带面让应急救援意识植入每个居民心中。

### 58处便民服务站挂牌 居民办事更加方便快捷

□通讯员 张雨童

为更好的贴近居民、服务居民，街道58处便民服务站挂牌，服务环境进一步提升。

街道严格将“六有一能”落到实处。居民不仅可以就近到便民服务站办理社会保障、民政残联、计生等业务，还具有充值水卡、自助查询等便民举措。各村(居)、城市社区的制度和代办信息一应俱全，在社区居民日后生活中遇到各种困难能够及时解决，既拉近了居民与社区服务的距离，又有效整合服务资源，既完善了便民服务的新形式，又提高了便民服务的效率。

### 退伍不褪色 志愿服务显担当

□通讯员 张宏图

街道通过开展“初心向党，军旗永飘扬”志愿服务主题活动，建立退役军人突击队、老兵调解、定向帮扶、红色关爱等7支退役军人志愿服务队伍，强化党建引领，为辖区退役军人提供多维度志愿服务。

同时，通过设立退役军人志愿服务“时间超市”，把退役军人参与志愿服务的时间用“积分”的形式储蓄起来，可以换取相应的志愿服务和生活必需品，调动退役军人志愿服务积极性，目前已有48名退役军人加入服务联盟。

### 街道总工会指导企业 完成工会换届选举工作

□通讯员 相帆 王可馨

7月17日，青岛新东方计电有限公司在隐珠街道总工会的指导下，根据《中国工会章程》、《工会基层组织选举工作条例》等有关规定，如期完成工会换届选举工作。

目前，街道总工会已指导7家企业新建基层工会，协助11家企业工会圆满完成换届选举工作。真正做到服务职工群众，助力企业健康发展，确保工会组织合法开展工作，积极作为、真抓实干，真正当好、做好广大职工的贴心人、知心人、娘家人。

# 顶格推进提效率，精准施策解民忧

□本报记者 梁玉鹏  
本报通讯员 田蕾

今年以来，隐珠街道深入贯彻落实“重点工作攻坚年”部署要求，坚持以目标导向为根本点，精准施策解民忧，提高保障和改善民生水平，加强和创新社会治理。

### 分析研判 端口前置提前预警

6月8日上午9时，新华路社区网格员在东风路27号附近日常巡查时，发现在2单元楼道内有九个气体压力罐无人看管。网格员立即上报至管区，书记和副网格长经研判，马上将此事上报至社会治理中心，启动顶格联动机制，与应急指挥办公室、小区物业进行联动处置，由应急指挥办公室分管领导牵头，管区、物业协助，中午11:00将所有压力罐移除至安全位置，消除了安全隐患。

隐珠街道通过建立网格梳理—管区预研—信息中心研办的三级分析研判预警机制，由网格员对阶段内发现的敏感性问题和及时进行梳理汇总提报管区，管区书记和副网格长对相关问题进行预研。能够处理的由管区进行处理；处理不了的提交联动指挥中心。中心成立研判工作小组，对管区交办的事项进行分析，提出办理意见，涉及多个部门的，启动顶格联动机制。

### 分级处置 顶格办理提效率



网格员开展巡查，消除安全隐患。

天一畔城香梅华府B区南部新设立了一处停车场，出口和入口处设有横杆并收费，对此，有居民表示不合理。经社会治理中心核查此处设置不属于隐珠街道职权范围，工作人员立即通过社会治理综合平台进行“街呼区应”与区市场监督管理局联系进行了查处。经区市场监管局隐珠所执法人员处置，目前该处南出入口横杆已拆除，执法人员将联系方式告知附近商业网点，让他们一旦发现收费现象随时联系执法人员。

隐珠街道探索实行“自上而下”的顶格协调处置机制，社会治理联动指挥中心对上报至中心的事件进行分析研判，需要多部门联动处置的，召开相关部门会议进行处置，超出街道职权范围的，通过“街呼区应”等方式进行转交；重大敏感事项，实施党政联席顶格协调推进，从而大大提高了工作效率。

### 专题解答 破解长期困扰难题

老旧小区改造、居民物业管理良莠不齐，居民投诉居高不下，隐珠街道社会治理中心联合城市管理中心对此事进行专题分析并形成报告，4月10日召开专题解答会，邀请居民到达现场，传达政策，并提出通过临时业主委员会模式进行运行，临时业主委员会有权罢免不负责任的物业。目前已在新城公寓、世纪家园等小区进行试点工作，物业乱象得到很大改善。

街道将继续通过对居民反映比较集中的无物业小区管理、居住小区内私搭乱建等问题通过顶格研判，对原因、现状等进行分析，提出解决问题的措施和计划，召开专题解答会，通过“和美隐珠”公众号、物业群、明白纸张贴等方式公布解答内容，让居民生活更方便舒适，幸福感获得感更强。