

为群众解忧 让群众满意

# 诉求真抓快办，擦亮为民底色

红石崖街道建立线上线下一体化诉求解决体系，及时高效处置群众诉求

□本报记者 仪博文

日前，红石崖街道居民通过“12345”政务服务热线反映，“雷家店子经合社通往后杨经合社道路路面破损”。红石崖街道接到工单后，仅用5天时间就圆满解决了该问题，真正实现了诉求真抓快办，问题高效解决。

今年以来，红石崖街道坚持听民声、察民情、知民意、解民忧，推动“12345”政务热线平台与“诉速办”平台融合运行，建立线上、线下一体化诉求解决体系，强化责任担当，提升服务质量，联动高效处置群众诉求，在实现“问题解决”和“群众满意”的基础上，坚持向前一步、主动治理，推动民生诉求受理处置工作降量提率、整体提升。

红石崖街道以“问题解决”和“群众满意”为目标，实施民生诉求受理处置情况每两个周提交党工委（扩大）会议研究举措，推动群众反映的“热难痛堵”问题清单式管理、项目化推进，形成全局“一把手”主抓，高站位、高标准推动诉求解决的整体格局。

近日，同样有辖区居民反映，“宏福佳苑小区南门河渠散发异味，要求清理”。接到工单后，红石崖街道有关负责人第一时间抵达现场进行核实，并召集相关部门进行现场分析研判。为从根本上解决问题，确定由街道城市更新办负责，对河渠整治项目进行招投标，并结合旧村改造和周边环境提升统一规划，由街道城管办负责对



佳苑小区南门河渠整治工作初见成效。

该河渠进行整体整治。目前，河渠整治面积约27亩，已完成积水外排、清淤、管道铺设等工作，整治初见成效。

今年以来，民生诉求受理处置创新工作被列入“红石崖街道创新突破年”年度任务。街道筹措资金300余万元用于解决民生诉求问题，已推动解决了污水冒溢侵蚀田地、路面破损影响通行、私自铺设高压电缆等一批难点问题，真正办好群众身边事。

通过制定出台“民生诉求受理处置管理办法”及“考核细则”等文件，红石崖街道细化明确16类部门职责清单，分级分类处置，做到一般问题“一键直达”、复杂问题“提级办理”；实行民生诉求“日调度、月考核”制度，构建起闭环受理处置新模式。

对标区社会治理中心工单办理标准，红石崖街道从严格办理时限、规范办理标准、压实办理责任、提高即时答复率、落实差评整改五个方面明确要求；建立工单到期预警制度，着重提高3个工作日内办结率指标，2023年街道期限内办结率达到100%；建立健全多项问题台账制度，加强不满意工单重点督办、复核管理，民生诉求处置工作质效显著提升。

下一步，红石崖街道将进一步完善接诉即办工作机制，切实提高群众诉求解决率和满意率，让人民群众拥有更实在、更直接的获得感、幸福感、安全感，进一步擦亮基层治理为民底色。

# 提升办理质效，解决“急难愁盼”

隐珠街道及时高效处置民生诉求，不断提升居民幸福感获得感满意度

□本报记者 梁玉鹏  
本报通讯员 逢淑磊

公众投诉是“大民生”工作的“晴雨表”，是及时了解和解决群众关心关注问题的重要途径。隐珠街道秉持“为群众解忧、让群众满意”的工作理念，坚持强化统筹、优化机制、配强力量、源头预防，从群众诉求“小切口”入手，全面提升民生诉求办理质效，及时高效解决群众的“急难愁盼”问题，不断提升社会治理效能。

隐珠街道将民生诉求工作作为构建“大民生”工作格局的重要抓手，成立由街道党政主要负责人任组长，各党政成员为副组长，各办、中心和管区负责人为成员的公众投诉处置工作领导小组，顶格推进、统筹推进公众投诉。将公众投诉处置情况列为党政联席会固定议题，综合分析研判，明确办理责任、途径，确保公众投诉处置工作抓实抓细。

隐珠街道制定《公众投诉处置工作机制》，优化各类公众投诉事件处理流程，强化事件发现、上报、受理、处置、反馈工作闭环管理，明确快查快办、回退审核、调度督办、领导批办、双向预警、协同办理、分析呈报、

考核评价等规范，提高公众投诉办结效率，及时高效处置群众反映问题，解决民生诉求，提升辖区居民幸福感、获得感和满意度。

隐珠街道严格落实社区（股份经济合作社）党组织书记公众投诉处置工作第一责任人责任，发挥社区工作人员公众投诉处置工作“生力军”作用。持续加强民生诉求综合服务改革，不断提升基层治理效能。完善社区考核办法，进一步加强和规范队伍管理，充分调动工作人员摸排问题、处置投诉、服务居民的积极性和主动性。定期开展政务热线承办人员业务能力培训班，提升政务热线承办人员处置诉求、与群众沟通能力，推动公众投诉处置工作标准化、规范化。

结合区域分布实际和居民需求，隐珠街道推进“一站一品”服务品牌建设，设置5个流动工作站，社会治理中心定期到工作站现场办公，面对面受理群众诉求，建立群众诉求、便民服务、安全隐患巡查、现场督办等工作台账，对简单问题予以现场办理答复、复杂问题转交相关部门处置。

与此同时，隐珠街道创新打造“隐珠家话”“居民TALK说”“我和书

记拉拉呱”等民主协商议事品牌，引导各方力量参与基层治理，同居民面对面交流，问民需、促自治、解民忧，能现场解决的第一时间解决，不能现场解决的，形成问题清单，纳入整改台账，明确整改时限，确定责任单位（人），确保问题解决到位，实现矛盾纠纷不上交。

街道创新“大城管”工作模式，着力解决城市管理中矛盾突出问题，对城市管理领域投诉进行整理分析，对共性问题 and 个性问题进行分析研判，分类制定专项工作方案，不断提升投诉处置工作效能，实现投诉闭环处理。坚持执法联动，标本兼治。建立城市管理行政执法联动机制，每季度至少开展一次全面联合检查，对于发现的问题及时立案，督促限期整改，第一时间回应群众关心关切，将问题隐患化解在“萌芽”。

街道各办、中心对涉及群众关切、可能引发群体投诉的重要事项，在实施前进行风险评估，组织相关部门提前介入，及时采取措施做好群众工作，有效减少投诉量；对于突发的群体性投诉事件及时填写《社会治理群体投诉预警单》，将可能存在隐患事件提前上报处置。

泊里镇

## 整治占道经营 维护市容秩序

□记者 丁霞 报道

本报讯 近期，区综合行政执法局泊里中队大力开展占道经营、露天烧烤整治行动，维护整洁有序的市容环境。

泊里中队成立早、夜间市容整治分队，在早晚摆摊高峰对志翔路、兴泊路、董家口路、祥和苑小区等重点区域开展集中巡查整治。同时，对辖区所有主次干道、沿街商铺、背街小巷等区域出现的露天烧烤等行为进行劝离，并对市民反复投诉和屡改屡犯的，坚决予以立案依法查处。

王台街道

## 消防安全知识 送进千家万户

□记者 周莹

通讯员 李洋 报道

本报讯 近日，王台街道社会治理网格员来到石梁新村开展夏季农村消防安全宣传，把消防安全知识送进千家万户。

活动中，网格员深入村民家中，向他们讲解了如何预防家庭火灾的发生、如何正确使用灭火器扑救初期火灾、遇到火灾如何逃生自救等消防安全基础知识，并对独居老人进行了重点宣传，提醒他们在离家或者睡觉前一定要先检查电器是否断电、煤气灶的总阀是否关闭等。

薛家岛街道

## 走进绿色军营 感受军人风采

□记者 丁霞 报道

本报讯 近日，薛家岛街道罗浮山路社区联合街道退役军人服务站、齐鲁第一实验小学共同开展“社校进军营，红心担使命”主题活动。

活动中，学生们来到部队官兵宿舍参观内务。一个个棱角分明的“豆腐块”吸引了学生们的注意力，官兵现场演示了内务整理并带领学生体验军事训练科目，让学生近距离了解军营生活，感受军队严格的纪律、严谨的工作作风和优良的生活作风，让学生们真正上了一堂看得见、摸得着的国防安全教育课。

琅琊镇

## 暑期红色研学 温暖困境儿童

□记者 梁玉鹏

通讯员 刘鑫茹 报道

本报讯 近日，琅琊镇社会治理中心联合琅花妈妈团和青岛理工大学志愿者，组织镇内部分困境儿童开展爱国主题教育研学活动。

活动中，大家首先参观了青岛市总体国家安全观主题展馆，在讲解员的带领下，了解国家安全小知识；随后，大家来到中国海军军史展览馆，了解我国海军发展史等相关知识。研学活动结束后，孩子们在大学生志愿者和“琅花妈妈”的陪伴下游览了海军公园。