

“接诉即办”跑出为民服务加速度

用治理“速度”传递民生“温度”

红石崖街道优化“接诉即办”工作机制,高效解决民生诉求

快接速办解民忧

“监控杆损坏倾斜,长期无人管理——经查看对接,认定为报废监控,协调拆除。”

“车辆长期占道,影响通行——现场查看,已报到交警部门。”

“如何办理助老食堂就餐卡——对接了解流程,帮办代办。”

……
记者翻看红石崖街道流动工作站“接诉即办”民意台账,时间、反映人、联系方式、办结时间等内容详尽清晰。

自“接诉即办”机制启动以来,红石崖街道社会治理办推行“15分钟接诉即办”,流动工作站接到诉求后,15分钟内便与居民联系沟通,快接速办,高效解决民意诉求。

合力攻坚破难题

住房、养老、医疗……群众诉求涉及方方面面,一些复杂问题仅靠单一部门力量难以解决。针对这些问题,红石崖街道采取部门联动、合力攻坚的方式予以解决。

2023年11月21日,有辖区居民反映:“街道某劳务公司职工临时生活区污水横流,臭气熏天”。为解决这一问题,红石崖街道社会治理办向所属

□本报记者 仪博文

2023年,红石崖街道始终坚持以人民为中心的发展思想,以不断提升群众获得感、幸福感、体验感为导向,积极深化民生诉求“接诉即办”改革,从接办时效、联动处置、受理渠道等方面优化升级,推动服务效能进一步提升,蹚出了一条具有红石崖特色的“接诉即办”之路。

红柳树路社区、茂山路社区以及街道环保办、执法中队“吹哨”,这些部门很快前来“报到”。

经环保办现场查看,查明污水主要因该公司工人生活废水和食堂废水经院内雨水管道排放至路面形成,无工业废水排放。红石崖执法中队迅速行动,下达责令整改通知书,要求该单位在临时生活区室内食堂设置隔油池,切断院内洗刷用水管,禁止生活污水乱排放。问题迅速得到解决,广受居民好评。

2023年,红石崖街道把民生诉求作为“一把手”工程,以群众诉求为“哨源”,社会治理办“吹哨聚力”,职能部门、辖区单位“应哨报到”,形成条块结合、上下协同的工作合力。

主动治理提效能

如今,红石崖街道“接诉即办”工作正在向“未诉先办”延伸升级。街道社会治理办深入大集等人流密集区域,联合综治办、安监办等“摆摊”受理诉求,现场答疑解惑。同时,以网格为辐射,充分发挥网格员作用,强化巡查及问题隐患发现力度。

“希望整治小区的杂物杂草”“沟渠散发异味,需要清理”……网格员每天穿梭于大街小巷,收集发现各类问题。截至目前共收集、化解居民烦心事、揪心事6644条,成为百姓身边的“民意受理流动窗口”。

2023年,红石崖街道通过12345政务服务热线及“诉速办”平台累计受理群众诉求10044件,响应率100%、按时回复率100%、满意率98.7%、解决率92.9%,高效解决了宏福佳苑南门河沟散发异味、路面破损影响通行等一批难点问题,民生诉求办理服务效能持续提升。

下一步,红石崖街道将继续做好“接诉即办”工作,通过发挥“响应率”“按期回复率”“满意率”“解决率”的指挥棒作用,使群众的操心事、烦心事、揪心事得到快速响应、有效处理,切实提升群众的获得感、幸福感和满意度。

辛安街道

关爱退役军人 义诊传递温暖

□记者 丁一

通讯员 尹建筑 封志华 报道

本报讯 日前,辛安街道“老兵情”志愿者医疗服务队联合青岛爱尔眼科医院等单位在奋进北路社区,开展“情暖老兵·守护光明”公益行动暨健康义诊活动。

现场,志愿者为退役老兵进行眼部检查,并向他们普及眼科健康知识,提高他们的眼保健意识。

近年来,辛安街道在奋进北路社区打造了“荣军街”,全街46家荣军联盟成员单位为退役军人提供优惠和便利,现已成为“荣军氛围浓厚、营商环境提升、集聚效应显著、文化各具特色、基础设施完备、街区管理规范”的示范街区,以及社会各界积极参与拥军优属的社会化平台、爱国主义和国防教育的社会化阵地。

泊里镇

社区消防演练 筑牢安全防线

□记者 丁霞 报道

本报讯 近日,泊里镇泊里社区联合镇消防救援站等单位共同开展垃圾分类宣传暨消防演练活动。

活动中,社区工作人员现场为居民发放垃圾分类宣传材料,提高大家的垃圾分类意识。镇消防救援站工作人员向居民演示了灭火器的使用方法,并强调了电动车乱停乱放、违规充电等行为的危害,引导居民养成安全用火、用电、用气的良好习惯,预防和减少火灾事故的发生。

隐珠街道

宣传垃圾分类 绿色生活“童”行

□记者 王雪 报道

本报讯 近日,隐珠街道新华路社区联合七彩非凡幼儿园开展“见‘圾’行事,绿色‘童’行”社会治理公益活动。

现场,网格员为孩子们介绍了垃圾分类标识,并组织大家开展“我问你答”互动交流,通过知识竞答的方式,提高孩子们对垃圾分类的认识,帮助他们从小养成垃圾分类的好习惯,让绿色环保理念深入童心。

薛家岛街道

笔墨凝书香 新春送万福

□记者 丁霞 报道

本报讯 近日,薛家岛街道嘉陵江东路社区开展“笔墨凝书香,新春送万福”活动。

活动现场,书法爱好者们挥毫泼墨,共同书写新春祝福。随后,大家将写好的春联和福字送给社区居民,让居民更深入地了解中华优秀传统文化。此次活动不仅为广大书法爱好者提供了一个学习交流的平台,还在社区营造了浓厚的节日氛围,增进了邻里间的感情。

清走吵人“邻居”,解决扰邻难题

珠海街道依托“诉速办”平台,不断提升民生诉求受理处置效能

□记者 董梅雪 报道

本报讯 近日,珠海街道顺康路社区网格员在“诉速办”平台接到居民刘女士反映,一群野鸽子在她家阳台外搭窝筑巢,既影响家人休息,又把阳台卫生搞得一团糟。刘女士想尽办法也未能赶走这群野鸽子,于是在“诉速办”平台反映问题、寻求帮助,希望社区能够协调解决。

接到投诉后,网格员迅速响应,并第一时间赶赴现场了解情况。了解情况后,顺康路社区先后联系小区物业、消防部门多次上门查看,但因刘女士家楼层高,再加上大风条件下

高空作业难度大,不宜实施人工清除作业。为推进这一事件解决,顺康路社区召开社区共建议事会,经过多轮讨论,最终决定采用物业工作人员的建议,利用高压水枪驱散野鸽子并在小区的树上帮它们安置新家。通过“诉速办”平台流转办理,社区协调珠海执法中队、物业办共同行动,仅用4天的时间就解决了刘女士的烦心事。

“办好居民关心的‘小事’,就是社区治理的‘大事’,也是我们日常工作的重点。我们将继续用心用力解决居民最关注、反映最强烈的问

题,不断提升辖区居民的幸福感。”网格员吕佳说。

2023年以来,珠海街道坚持“以人民为中心”,以网格化建设为契机,以“党建引领、一网治理”为抓手,强化问题导向、系统思维,依托“诉速办”平台持续深化“居民吹哨、网格报到、多方联动、合力解决”的工作机制,切实提升民生诉求受理处置效能,为居民解决好烦心事、烦心事。同时,不断探索基层治理新模式,进一步强化网格员队伍能力建设,最大限度整合社会治理资源,切实筑牢为民服务保障网。

“庙”趣横生

□记者 丁一 报道

日前,西海岸新区大村中心幼儿园开展“寻民俗 享年趣 品年味”庆元旦逛庙会活动。

现场,老师为孩子们准备了趣味投壶、写福字、写对联、剪窗花、捏泥人等具有传统文化韵味的年俗活动,让孩子们在幼儿园里寻找“年俗”、享受“年趣”、品尝“年味”。“此次活动加深了孩子们对年俗活动的了解,让他们更加热爱中华优秀传统文化。”大村中心幼儿园老师表示。

