

求应之和 和谐之美

□本报记者 梁玉鹏

公众诉求受理处置是政府畅通民意、密切联系群众、持续提升服务水平的重要渠道。今年以来，隐珠街道持续完善“民有所呼、我有所应”基层治理体系，做好“为民办事”，不断提高公众诉求响应率、解决率、满意率，努力把居民的“急难愁盼”变成“满意答卷”。



▲隐珠街道打造「居民TALK说」，多方联动解民忧。

隐珠街道完善“民有所呼、我有所应”基层治理体系，提高公众诉求响应率、解决率、满意率

民呼我应，跑出解忧“加速度”

小区事众人议 烦心事一起解

“这么热的天，不能用空调，谁能受得了？”新城公寓小区因建成年代较早，原配电室已不能满足居民日益增长的用电需要，物业在夏季用电高峰期经常对居民楼进行限电引发居民不满。

针对这一问题，滨海新村第三社区党委及时召集居民代表、党员中心户、物业公司、社区工作人员等商讨并制定解决方案。“社区工作人员挨家挨户走访，征求居民的意见建议，征得大部分居民同意后，协调施工单位进场对配电室进行了升级改造，解决了居民生活用电问题。”滨海新村第三社区党委书记宋坤介绍。为畅通居民与社区间的沟通渠道，今年2月，社区为党员中心户（代表）授牌，并开展了专题培训。“党员中心户在居民中威望较高，对社区情况比较熟悉。平时生活中，党员中心户可以收集发现的问题，居民遇到问题也可以通过党员中心户向社区反映，便于社区及时高效处理问题，避免问题升级。”宋坤说，针对党员中心户反馈的问题，社区定期组织开展居民议事“月月谈”活动，了解群众的“急难愁盼”问题，共同商量解决办法。

为做到问需于民，街道各社区围绕“早发现、早介入、早化解”目标，积极向居民宣传街道热线电话；发挥小区楼院长、“双报到”党员熟悉小区情况等优势，密切联系居民，及时收集诉求，构建全方位、立体化的诉求表达通道，对居民关切的问题“闻讯即动”。同时，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，探索构建小区党支部、业委会、物业企业与居民群众沟通的有效渠道，引导各方力量参与基层治理。目前各小区通过议事协商，解决各类问题180余个。

疑难矛盾纠纷 警地联动化解

7月22日，隐珠街道联合黄岛公安分局、区司法局打造的“1+N”警地联动调解中心揭牌启用，66名“首席调解员”“金牌调解员”正式受聘上岗。

通过设立“1+N”警地联动调解中心，将时效性较强或承办单位多次调解未果的疑难矛盾纠纷，由首办单位提交警地联动调解中心协助调解。调解中心发挥统筹协调和专业力量资源优势，在全社会，特别是公、检、法、司退休人员中发布“招募令”，组成调解专家团参与调解，努力做到“小事”社区调、“大事”街道调、“难事”联动调，三个层级化解矛盾纠纷。中心建成以来，已联动调处化解非警务警情类纠纷1227起，调处疑难复杂纠纷106起，公众投诉受理量同比下降14%，事件解决率、处置满意率同比提高12%。

此外，街道成立由街道党政主要负责人任组长的公众投诉处置工作领导小组，顶格推进、统筹处置公众投诉。建立日调度、周分析、月复盘等工作机制，将“不满意、未解决”工单下发至各承办单位，提级由各承办单位负责人、分管领导对重点工单办理和回复情况逐一调度，集中研究解决方案。通过“二次办理”仍未解决的问题上报党政联席会讨论研究，一盯到底抓好落实。

同时，建强“44个社区党委-120个小区（网格）党支部-296个楼院党小组-2329名党员中心户”组织链条，引导153名兼职委员、8800余名在职党员助力基层治理。定期开展小区党组织成员培训，全方位提升骨干队伍综合素质。引导党员中心户积极参与“公益集市”“党员奉献日”等活动和广场夜话、“敲门行动”等治理服务，累计入户走访1.2万次。

完善工作机制 注重源头防治

从源头上防范化解矛盾纠纷，是社会治理的题中之义。隐珠街道以完善联动机制作为发力点，围绕创新工作模式、打通双向预警和主动未诉先办等方面，构建起源头防治完整网格。

充分发挥党建带群建作用，创新“大城管”工作模式。对城市管理领域投诉的共性问题 and 个性问题进行整理、分析和研判，分类制定专项工作方案，提升投诉处置工作效能。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，发现问题及时立案，督促限期整改，第一时间回应群众关切，将问题隐患化解在“萌芽”。

完善公众投诉处置工作机制，规范公众投诉处置流程，强化事件发现、上报、受理、处置、反馈工作闭环管理。针对个别疑难工单，及时填写《公众投诉疑难问题批办单》，争取用最短的时间转办到各承办单位，确保问题得到有效解决。对各承办单位的公众投诉办理情况进行周通报、月考评。周通报中排名靠后的社区（股份经济合作社）党组织书记在党政联席会作分析说明，对月考评排名靠前的股份经济合作社党组织书记等人员予以绩效奖励。

此外，街道通过“上门培训”“集中培训”等方式，围绕工单办理流程、民生诉求分析等进行培训，提升热线队伍服务能力。安排业务骨干到区社会治理中心“以干代训”，以“传帮带”的方式打造诉求办理工作尖兵，提高处事应变能力和与群众沟通能力。

下一步，隐珠街道将通过整合基层力量，优化资源配置，实现精细化管理，化矛盾于微澜，止纠纷于未发，让基层治理工作再上新台阶，不断提升群众获得感、幸福感和满意度。

改革开路 实干在前 铆足干劲 乘势而上

奋力建设产城融合活力新城、共治共享和美隐珠

2024年是西海岸新区获批十周年。今年以来，隐珠街道聚焦“打头阵、当先锋”，服务发展挑大梁，倾心倾力办实事，1-10月份，累计完成固定资产投资65亿元，完成规上工业总产值250亿元，新引进过亿元项目12个，2018年以来启动的8个村改安置区全部圆满回迁，3471户居民喜迁新居，街道经济社会发展实现新突破。

站在新起点，党的二十届三中全会擘画了进一步全面深化改革的宏伟蓝图。隐珠街道作为新区加快高质量发展主阵地，将继续扛牢“打头阵、当先锋”使命担当，改革开路、实干在前，铆足干劲、乘势而上，努力在推动新区高质量发展中取得更大突破、展现更大作为、作出更大贡献。

一是持续聚焦优环境、强产业，在经济发展提质上再加力。立足全区规上企业数量最多的

产业基础优势，靠前靠上精准服务企业，与广大企业一起拼、一起干，力争全年完成固定资产投资70亿元以上，规上工业总产值290亿元以上。持续强化招商引资，做好项目全生命周期服务保障，加快推进总投资102亿元的13个新签约亿元以上重点项目，力促以美国亚德麦斯智能园林机械制造项目、隐珠商业综合体项目、智能仓储物流项目为代表的8个重点项目年内开工，不断夯实经济发展产业支撑。

二是持续聚焦提品质、精管理，在美丽城市建设上再加力。坚持把城市更新建设和管理作为一项长期系统工程来抓。在更新建设上，重点破解土地资源低效利用与产业发展和基础设施建设空间紧张的矛盾问题，加快盘活利用现有720余亩土地，通过实施“微更新”，加快城市功

能完善；在管理上，持续落实好市容秩序早巡、千名干部集中行动工作机制，引导小区业委会充分发挥作用，尽快形成示范带动效应，从根本上实现小区物业管理共建共治共享。

三是聚焦保民生、促稳定，努力在民生福祉改善上再加力。坚持把为民办实事作为工作落脚点，通过“揭榜挂帅”“赛场选马”等方式，提高干部为民排忧解难的能力和水平，高效回应各类群众诉求，让基层减负成果转化为民服务实效。持续兜住兜准兜牢民生底线，建设完善就业创业服务阵地，加强“一老一小”关爱，让居民幸福更加可感可及。坚决守牢“保一方稳定、护一方平安”底线，推动各方责任压实，努力为街道高质量发展奠定安全稳定的基础。

（本报记者 梁玉鹏 整理）