

区综合行政执法局辛安中队深耕“执接办”服务模式,以高效贴心服务擦亮执法为民本色

从“群众找上门”到“服务送上门”

□本报记者 李涛

在城市管理工作中,如何让冷冰冰的规则传递出暖融融的关怀?如何让“执法者”真正成为群众可依靠的“贴心人”?今年以来,西海岸新区综合行政执法局辛安中队深耕“执接办”服务模式,变被动为主动,以“穿透式”服务打破距离限制,用“沉浸式”举措贴近群众需求,让执法服务不再是刻板印象中的“管与罚”,而是成为流淌在城市肌理中的“暖流”。

“以前遇到问题不知道找谁,现在楼下就有公示牌,上面服务专线的号码很醒目,一个电话,事就办了。”薛家泊子小区居民王香云感慨。这颗“定心丸”的背后,是辛安中队精心编织的“零距离”服务网络。

让群众有诉求“摸得着门,找得着道”,是提升城市精细化管理水平的“第一步”。辛安中队在辖区12个社区设置29个公示牌,分布在小区出入口、居民活动广场、菜市场、沿街商铺等关键区域。服务专线24小时畅通、受理范围清晰明确,这些公示牌不再是高高在上的“衙门告示”,而是触手可及的“邻里守望卡”。而今,有问题找“执接办”日益成为辛安街道居民的共识,城市管理的“门”,已然向群众敞开。

不仅要“服务送上门”,还要让群众“等得到结果”。

“早上7点多反映早餐摊占路问题,刚到8点道路就通畅了。这速度,让人安心又暖心。”渭河西路社区珠山小镇小区居民薛智杰的点赞,源于辛安中队对执法速度的极致追求。他们深知,“零距离”

■新闻快评

从“零距离”到“心距离”

从“群众找上门”的被动应对,到“服务送上门”的主动问需;从管理者视角的“我执法”,到群众立场的“你需要”,辛安中队的“执接办”模式,不仅是一次执法流程再造,更是一场执法理念的深刻嬗变。

它破解了一个核心命题:在刚性规则与柔性服务之间,如何架起一座连心桥?答案就蕴藏在这份“零距离”的实践中——将执法的“力度”,包裹在服务的“温度”里;将管理的“精度”,融入共治的“热度”中。它启示我们,城市管理的最高境界,或许并非是整齐划一、纤尘不染,而是让生活在其中的每一个人,都能感受到被尊重、被关切、被及时回应。这份“心距离”的拉近,正是辛安中队以“执接办”书写的新时代“执法为民”最温暖、最有力的答卷。

未来,这份温度,将继续在辛安的土地上流淌、深化,成为西海岸新区城市管理最动人的底色。

服务的核心是心贴心的回应速度。为此,辛安中队创新推出“5-15-30”快速响应机制:群众诉求5分钟内登记分流,简单问题15分钟内到场处置,复杂问题30分钟内反馈初步方案。这组数字,是自我加压,更是一份温暖的承诺。

为确保机制落地,辛安中队实行“AB岗值守”制度,2名执法人员轮班负责处理诉求信息,配备1辆应急处置车随时待命。一次晚高峰期间,有居民反映某小区门口占用公共区域乱摆摊导致居民进

出困难,值守人员立即安排就近执法小组前往处置,同时与来话人保持沟通,半小时内解决问题,避免了投诉升级,来话人表示非常满意。今年以来,通过“执接办”受理的334件诉求中,当场解决率达90%,平均处理时长较传统渠道缩短75%。

每一次迅捷抵达,每一次高效解决,都在为执法的公信力添柴加薪,让执法“速度”成为服务“温度”最有力的注脚。

“问题解决了不算完,群众满意才算数。”辛安中队的朴素理念,还体现在其建立的“双回访”机制上。诉求解决不是终点,3天内的温情回访,是倾听民声、校准服务的“二次脉动”。对评价“不满意”的事项,启动“二次处置”程序,由中队负责人牵头重新办理,不回避、不敷衍,直至“心结”真正解开。

这种以“群众不满意”为终极标尺的闭环模式,成效斐然:今年二季度以来,辛安中队通过“执接办”受理的诉求满意度达97%,较去年同期提升7个百分点。数据显示,自“执接办”服务深化以来,辖区重复投诉量下降89%,越级投诉实现“零发生”。

数字无言,民心可鉴。这不仅是服务效率的提升,更是干群关系的深刻重构——当执法者俯下身段,将评判权真正交给群众,冰冷的“管理距离”便消融在温暖的“服务认同”之中。

“辛安中队将持续深化‘执接办’服务模式,用更精细的举措回应群众期盼,以更务实的作风破解治理难题,让每一位居民都能感受到‘家门口’的便捷与温暖,让‘零距离’服务成为新区城市管理的鲜明底色。”辛安中队中队长孙宝琦告诉记者。

(上接第一版)大学学生丁华明感悟颇多。

唯有知之深,方能爱之切。为助力农村家庭大学生拓宽视野、增长见识,同时吸引青年学子反哺家乡、建设家乡,2024年以来,新区坚持“一镇一册”精准建档,通过“一声关怀电话、一次家庭走访、一个学子交流群”等方式,与本乡本土大学生建立常态联系。

“‘雏雁星火’计划从去年暑假的新村实践起步,当时1154名大学生积极报名,按就近原则到户籍所在村党群服务中心报到。”工委组织部组织三科科长姬中元介绍,“前期调研显示,学生们实践意愿强烈,主动认领了村情民意收集、民生事务代办、人居环境整治等实训岗位。”

“农村也是施展专业、成就价值的舞台。”青岛电影学院的陈硕在青海镇滨河村实践后坦言。通过深入乡村实践,返乡学子既感受到家乡发展的热度、政策的温度、爱才的诚意,更对农村工作有了全面认知,对家乡的归属感、认同感愈发强烈,不少大学生开始主动咨询回村工作机会。

公开选聘,诚心“引”才

为精准掌握大学生回村任职意愿,工委组织部进行了专题调研。结果显示,超三成受访学生明确表示期盼回村工作,近六成受访学生表示愿意将回村作为就业选项之一。

2024年8月,新区率先在大场镇启动试点,发布高校毕业生回村任职选聘公告。首次选聘设置17个新村岗位,通过“镇选村聘”组织方式、“笔试+面谈”选拔模式,最终21名优秀大学生脱颖而出,受聘为村党委书记助理或村委会主任助理,纳入组织管理。

“选择回到大场镇,是我做过最正确的决定之一。”汇水湾村村委会主任助理丁军感慨,“我是山东农业大学学生,能够发挥自身所学助力家乡乡村

振兴,我感到特别骄傲。”

先给舞台,再给位子,先当配角、再当主角。“对任期一年中表现优秀、群众支持、组织认可的回村任职大学生,下一轮‘两委’换届时,将作为35岁以下年轻干部预备人选,优先推荐进入村级班子。”大场镇党建工作办公室主任鲁统民介绍。

紧随其后,藏马镇、张家楼街道等镇街纷纷开展公开选聘。仅一年时间,就有134名优秀毕业生从867名候选人中脱颖而出,其中“00后”占比达55%,本科及以上学历超七成,为乡村振兴和基层治理注入了“源头活水”。

提级培养,用心“育”才

“大家注意镜头感,咱们卖的是村里的蜜桃,得把新鲜劲儿和甜味儿通过话筒传出去。”在青西农播“创享营”专题培训班上,王台街道徐村党委书记助理韩超正和同学们一起模拟助农直播。作为村里咖啡馆的主理人,他还将自己创作的《燎原星火》《青禾》等宣传MV与同学们分享,“参加这次培训,就想学学怎么通过直播让更多人知道咱们村,给农产品多带带流量。”韩超说。

大学生思维活跃、可塑性强,但基层经验不足是成长路上的“拦路虎”。为此,新区建立“导师帮带”机制,通过“一对一”结对、“多对一”综合培养等方式,针对性补齐本领短板。

22岁的王晓辉是张家楼街道达尼村党委书记助理,她的“导师”、村党委书记张金宝是全省“担当作为好书记”,基层工作经验颇为丰富,工作时间常常将王晓辉带在身边,手把手教方法、传经验。“晓辉学历高、脑子活,回村后学东西特别快。接下来我打算让她多参与村庄议事决策,好好练一练做群众工作的真本事。”张金宝说。

除了导师带教,新区还通过镇街部门轮岗、村内岗位实战等形式,推动大学生在民生服务、产业

发展等多岗位历练。“在农业农村中心跟岗学政策,在合作社帮忙理账目,这些经历让我应对村务更从容了。”王晓辉高兴地说。通过“在干中学、在学中干”,年轻干部正快速成长为基层工作的“多面手”。

进阶激励,拴心“留”才

“回村后,我努力工作学习,支部发展我成为入党积极分子,这对我来说是莫大鼓励。”藏马镇藏马山村村主任助理王慧说。如今,这名入党积极分子的干劲更足了,服务群众、回报家乡的热情愈发高涨。

为点燃回村任职大学生的干事热情,新区按照“一人一档”建立实绩档案,实施优胜劣汰动态考核,着力营造比学赶超、干事创业的氛围。对于表现优秀、符合条件的优先吸纳入党,能力突出、群众认可度高的优先推荐为自然村党组织书记人选。

“引进来是起点,留得住才是关键。”姬中元说。针对“后顾之忧”,新区明确到村任职大学生享受农村干部待遇报酬,并落实就业补助、健康体检等保障措施;建立常态化“家访”机制,动态掌握思想动态;公开评选“优秀回村任职大学生”,以荣誉激励扎根基层。

“雏雁星火”计划为农村青年搭建了公平竞争平台,有效规避“宗族派性”干扰,破解了村级后备力量“出不来”“选不上”的困境。“与以往选派大学生村官不同,目前回引的回村任职大学生均来自本乡本土,他们既契合乡村治理现代化需求,又熟悉乡情民情,更容易被村民接受。”工委组织部副部长朱晓龙表示。

“雏雁”报桑梓,“星火”助振兴。广袤乡村曾以厚土托举无数青年外出求学闯世界,如今又以同样的温情与诚意铺就归程,欢迎他们返乡兴业。这是乡情的约定,更是双向奔赴的选择。回乡建功立业,正成为越来越多青年学子的主动向往。

(上接第一版)发展方式和生活方式,高水平建设美丽西海岸。要把贯彻落实中央八项规定精神融

入日常、抓在经常,不断完善作风建设常态化长效机制,引导政府系统党员干部锤炼过硬作风、展

现担当作为,为推动全区经济社会高质量发展提供坚强保障。

(上接第一版)高标准绘制发展蓝图。要突出协同衔接,一体化构建规划体系,坚持全区“一盘棋”,确保各类规划在发展目标、空间布局、重大任务上横向

协调,主动对接上级规划部署,确保规划体系纵向贯通。要充分开门问策、问计于民,广泛征求社会各界意见,聚众智共绘美好愿景。要坚持“规划带项

目、项目撑规划”,抢抓机遇争取上级支持,为新区长远发展赢得主动、积蓄动能。

会议还研究了其他事项。