

30分钟内必须响应工单 当日工单当日办结

石景山区广宁街道交出“接诉即办”亮眼答卷

□本报记者 周美玉

当日工单当日办结,涉及群众水电气暖民生问题,10分钟拿出解决方案……石景山区广宁街道交出“接诉即办”亮眼答卷。高质量“接诉即办”的背后,是坚持民有所呼、我有所应的行动落实,该街道紧盯民生关切,切实解决辖区居民“急难愁盼”问题,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

压实责任 用力用心为民服务

据了解,广宁街道将“1+5+N”工作法贯穿于整个“接诉即办”工作机制,即1个街道党工委,5个社区党委,社区N个网格员,坚持落实领导干部包片

包点制度,将工单与个人、科室及社区的年度考核、评优评奖、干部任用相挂钩。

广宁街道城市管理办公室工作人员每天不定时到辖区检查环境问题,垃圾桶站、永定河堤、停车场等区域都是重点检查的点位。当了解到近期麻峪东街有一处商户正在装修,装修垃圾长期堆放在店门口,工作人员立即直奔现场,对商户负责人开展教育引导,督促其将装修垃圾及时清理完毕,恢复街巷环境卫生整洁。

该街道城市管理办公室副主任吕宝华表示,“我们建立了日常巡查和治理工作机制,保持主干道、背街小巷清理力度,针对一些边角地加大巡查力度,联合执法部门开展专项检查,下足‘绣花功夫’精细管理城市,让群众生活得更方便、更舒心、更美好。”

此外,将“接诉即办”与网

格化管理服务深入融合,动态及时掌握辖区情况,提前了解群众诉求,线上线下方联动。同时,街道落实实名制办单制度,每一个工单都由专人负责,街道纪工委监察组负责筛查工单,对于进展缓慢的,跟进监督是否存在不作为、慢作为、乱作为等行为,重点关注“双否件”,压紧压实工作责任。

快办快结 着力提升办单效率

为第一时间解决居民的“急难愁盼”,广宁街道牢固树立“第一时间接单、第一时间行动、第一时间化解”的工作理念,建立一套快速反应机制。30分钟内必须响应工单,涉及群众水电气暖民生问题,要求物业公司10分钟拿出解决方案。

同时,街道设置4支应急队伍,原则上简单工单立即办理,

当日工单当日办结,在行动上见真章。此外,逐一分析研判工单情况,最大限度提升“接诉即办”工作效率。

近日,新立街社区居民拨打了12345热线电话,反映楼道照明灯不亮,希望尽快维修。街道接到工单后,城市管理办公室第一时间协调物业维修人员到达现场对楼道的照明设施进行检查维修,更换了楼道的灯泡。2小时后,楼道灯亮了,维修人员还对整个单元的照明设施进行了检查,在最短的时间里解决群众难题,回应群众关切,得到了居民的广泛点赞。

真诚沟通 积极推进“未诉先办”

“晚上遛弯河边的路灯不亮了,咱们能给解决一下吗?”麻峪北社区便民电话响起后,街道随即派出应急队与社区工作人员

一同前往现场查看,当即制定维修方案,问题路灯已全部维修完毕并投入使用,居民对处理结果表示满意。

为了更深入地了解居民对街道、社区工作服务的满意度,搭建议事协商平台,畅通民意诉求,全力保障居民利益,在麻峪社区“老街坊”议事厅里,街道、社区和居民们现场讨论麻峪村自来水管改造项目,为解答居民反映较集中的问题,街道请来了设计方,拿出了整治效果图,给居民吃了颗“定心丸”。

广宁街道积极拓宽诉求来源渠道,加大宣传街道24小时服务热线、社区的便民电话及微信矩阵等诉求渠道,对群众反映强烈和涉及群众利益的问题多做解释疏导,提前化解基层矛盾,做到社情民意“早掌握”、群众诉求“及时通”、发现问题“快解决”,把人民心中的期盼“接稳”,把百姓身边的难事“办好”。

变“为民做主”为“让民做主”

“小院议事亭”引领基层精细化治理新风尚

□本报记者 王路曼

在密云区檀营第一社区,群众遇到揪心事、烦心事,都会到家门口的“小院议事亭”坐一坐。“充电桩什么时候建好?”“小区广场地面破损怎么办?”在“小院议事亭”里,社区干部与群众面对面,你一问,我一答,当场为居民答疑解惑,化解矛盾。逐渐,“议事亭”成为了居民群众的“居务监督会”“民众点单会”“干部答疑会”,这里传出来的声音,句句都是民生关切。

据了解,自创建全国文明城市城区工作开展以来,檀营地区坚持“党建统领、社区主责、物业主抓、居民参与”的总体思路,在檀营第一社区试点打造“小院议事亭”,以群众诉求为导向,以居民满意为标准,把文明城区创建工作作为满足群众需求、促进社区和谐的“民生工程”来抓,用心用

情用力把居民的“关键小事”办成“暖心大事”,有效提升了社区精细化治理水平。

“小院议事亭”立足于服务社区、服务居民,为居民办实事、解难事。无论是堆物堆料清理整治、小区地面改造提升,还是开展各类主题创城活动,居民身边的大事小情、家长里短,都能拿到“议事亭”来开诚布公讨论,实现了民事民提、民事民议、民事民办、民事民评。檀营地区“小院议事亭”的品牌建设,推动社区从被动服务到主动问需,从“接诉即办”到“未诉先办”,居民也从过去创城的观望者、等待者转变为如今的参与者、策划者。

“这次议事会,主要商量我们社区停车棚建设问题。”小院议事亭负责人高海英作了开场白,“前期有居民反映楼

道里非机动车进楼充电,还存在飞线乱象,社区打算利用党组织服务群众经费在小区选址建设充电桩,大家有啥意见建议说一说。”居民代表纷纷出谋划策。社区综合居民提出的噪声、安全、管理等问题,进一步完善方案,选定成熟点位修建充电桩,飞线问题得到彻底根治,得到了居民的广泛认可。小区铺设柏油路、房产证办理等一系列民生实事有序推进,檀营第一社区里的居民生活正透露着浓浓的邻里情、散发着地道的烟火气。

据悉,下一步,檀营地区逐步将“小院议事亭”推广辐射到地区各社区、各小区,通过“议事亭”广聚民智,广解民忧,实现从“坐等靠要”到“共治共享”,变“为民做主”为“让民做主”,以久久为功之力书写社区精细化治理画卷。

大手拉小手 城管进校园

□本报记者 边磊 通讯员 刘满清

“作业本尽量做到双面书写利用,旧书可以分享给低年级的同学,饭后的酸奶盒清洗一下就可以从其他垃圾变身为可回收物,这都是践行‘资源化’和‘减量化’的举措……”近日,北京市城管执法局、东城区城管执法局及交道口街道综合行政执法队三级城管执法部门走进黑芝麻胡同小学,开展了一堂生动的“薪火相传”普法宣传课。

作为同学们校外法治辅导员的城管队员张文侠,从做

好生活垃圾分类、如何在学习生活中践行“三化”(无害化、资源化、减量化)要求角度进行授课,与同学们分享生活中总结的小妙招,同时呼吁同学们多熟悉了解城市管理法规,争做城市的“小主人”,同学们也纷纷从自己的视角和所见所闻进行提问、寻找答案。

“法治教育重要,但是要走入学生的内心很难。如何把枯燥的法律知识让孩子们容易接受和理解呢?城管队员们可是没少费心血,多次走进学

校,每次活动形式都不一样,丰富多彩的活动给孩子们留下了深刻的印象,在孩子们心中种下了法治的种子。”黑芝麻胡同小学校长赵丹阳说道。

下一步,北京城管执法部门将继续以普法宣传为重点,适时开展“城管进校园”“城管进社区”等普法宣传活动,将城市管理法规知识融入更加丰富多彩的课堂活动之中,引导广大学生和市民群众树立法律意识、规则意识,主动维护城市环境秩序。

怀柔区“现场招聘+直播带岗”为求职者送岗位

□本报记者 崔欣 通讯员 姜楠

近日,怀柔区人力社保局举办“春风送真情 援助暖民心”综合招聘会,采取“现场招聘+直播带岗”形式同步进行,创新服务为企业和求职者搭建更直观、更便捷的对接平台。

在当天的招聘会现场,求职者积极与心仪企业代表沟通对接、投递简历,招聘人员耐心解答相关问题,引导求职者选择合适岗位。招聘现场还设立了人力社保政策咨询点和求职登记柜台,解答相关政策,并对求职未成功人员就业意愿进行登记,满足不同求职人员需求。据统计,招聘会当天共有来自怀柔区科技创新、装备制造、会议会展等产业的57家企业提供招聘岗位1421个,吸引200余名求职人员参会,达成初步就业意愿95个,解答政策咨询问题30余个。

据介绍,怀柔区人力社保局还创新形式,以现场招聘为依托,同步开展了网络直播带岗活动,让不能到现场的求职人员也能通过“指尖”与招聘单位“零距离”接触。与以往坐在直播间开展岗位直播介绍形式不同的是,本次主持人走出直播间,走进招聘会现场,选取了10家优秀企业进行一对一的岗位宣推,沉浸式体验招聘会氛围,更直观地为移动客户端的求职者展示企业情况,介绍招聘岗位,便于求职人员进一步了解和投递简历。据统计,当日参与直播带岗的10家企业共提供岗位253个,直播浏览量达8500人次。

下一步,怀柔区人力社保局将继续创新服务模式,探索求职人员和企业对接的新渠道、新平台,打好拓宽就业途径、做好岗位推送、用好政策托底的“组合拳”。



税收普法进校园

近日,国家税务总局北京市海淀区税务局与北京市第五十七中学上庄分校联合开展税收共建活动。活动中,海淀区税务局税务干部深入浅出地为同学们讲解了税收的来源与用途、税收类别等知识,引导同学们自觉树立税收法治观念,做税收法治建设的积极参与者。

本报记者 任洁 摄影报道