

大货车危险多,民情管家帮解决

幸福街道创建民情管家服务平台,由街道办协调各部门解决居民的诉求

本报记者 王敏

右面图中的内容出自一张“幸福街道民情管家即办单”。这张单子分为上下两部分,上半张仔细记录了居民诉求的问题、时间、地点、联系方式等信息,下半张记录了解决问题的时限、结果、居民回馈等。

幸福街道党工委副书记唐明达介绍,从去年9月份开始,幸福街道推出民情管家服务平台,主要解答居民咨询和解决居民诉求,“有的问题光靠社区居委会没法解决,居民自己一趟趟找各个部门又太麻烦,街道办就可以从中协调解决。”

祥祯路跑大货车的事就是一个例子。由于幸福街道区域内不少施工场地,大货车跑得比较频繁。祥祯路两边除了居民区外还有学校,每当上下学的时间,呼呼跑的大货车都让学生家长提心吊胆,紧紧攥着孩子的手。

刘女士等学生家长把问题反映到了祥发社区,又由社区反馈到街道办。街道办将问题登记在即办单后,负责科室协调交警部门,在祥祯路两头设置了禁行标志,只让大货车在晚上通行。事情到此并没有结束,科室将问题解决后将情况反馈到了民情管家中心,中心的工作人员在核实情况后电话回访了刘女士,在得到满意答复后,才将即办单收起存档。

“有专门的工作人员在社

区走访,居民咨询什么事能现场解答的就现场解答,反映的问题就登记下来,解决。”唐明达说,现在民情管家有三种联系方式,除了走访外,居民还可以拨打6813631管家热线,或者通过微信zfxfjd反映,“走访的工作人员手里有专门配发的手机,可以连到服务平台上,第一时间把问题反馈到民情管家中心,尽快解决。”

唐明达介绍,这个服务平台除了及时快速外,有一个最大的好处就是能保证事情得到督促解决,“以前反映的事一多就乱了,有的事情就给忘了,现在平台上的一条条问题责任到科室、到人,有人在后面督促着,确保居民反映的问题能尽快解决。”

民情管家刚成立的时候,每月只收到十几条信息,现在平均每月能收到上百条信息,多的时候能收到近200条。其中咨询民生问题的电话比较多,比如到哪儿领独生子女费,什么时候打疫苗等,而在诉求中,反映卫生问题的居民比较多。“幸福大多是老小区,没有专门的正规物业管理,只能街道出钱聘请环卫工清扫。”唐明达说,“福泰小区也是个开放的老小区,居民反映人车来往的不太安全,我们联系了福泰集团,给小区盖了围墙建成封闭式的,这个月底就能完工了。”

幸福街道民情管家即办单

诉求人员:刘女士

诉求内容:祥祯路大货车太多,祥发小学和周围居民过马路太危险,希望有关部门在祥祯路安装大货车禁行标志。

日期:2014年3月31日下午

领导意见:请周书记督办 田文静

办理时限:2014年4月10日下午下班前

处理意见:交警二大队已知,祥祯路西两头安设了大货车禁行标志,晚上10点后大货车可行驶。

当事人评价:满意

制图:武春虎

头条链接

有的居民诉求也很难解决

在众多的诉求中,并非每条都能协调职能部门轻松解决。曾有居民提出这样一个问题,虽然社区有卫生室,但医疗条件并不高,去大医院的话又会比较贵,希望街道能解决这个医疗难题。

“医疗资源分配不均衡这件事确实挺难解决。”唐明达说,街道没法把大医院搬过来,但可以想法子请到好医生,“跟好几家有实力的医院商量后,请各个领域的专家轮流到社区义诊,制定了一张时间表,居民有什么健康问题的话可以到了那一天去问下专家。”

本报记者 王敏

电梯故障频发 业主遭遇“电梯惊魂”

本报7月3日讯(记者 修雪皎)

电梯门打不开、合不上,电梯运行过程中停电,电梯突然下降……对于居住在锦绣新天地小区的居民来说,这些电梯故障已经是“家常便饭”了,多次报修故障仍频繁发生。小区物业称电梯按照国家要求时间检修,故障频发多是因业主装修时野蛮使用造成。

“电梯经常坏,不是按键不好用,就是门打不开。”3日上午,住在锦绣新天地小区4号楼14层的张女士告诉记者,自己从年初住进来后,已经多次碰上电梯突然不好用的情况,“北面电梯坏了二十多天,刚刚才修好使用,南面的电梯也不时发生故障。”张女士表示,最令大家头疼的是两部电梯同时故障,那样不管住几楼都要爬楼梯上去,自己住14层,上个月就爬过好几次。

在小区内,记者随机询问了十几位居民,除一人表示住二楼不常用电梯外,其余居民们或多或少都碰上过电梯故障的问题。

据悉,锦绣新天地去年4月份才开始交房,电梯使用仅一年多,为何频发故障?“电梯没有质量问题,也经过了检验部门的检查。”在锦绣新天地小区物业烟台锦房物业服务有限公司的办公室,一名马姓主任告诉记者,“电梯之所以频发故障,百分之八九十是由业主装修时野蛮使用造成的。”

马主任告诉记者,小区内电梯都是客梯,承重较轻,但居民装修时,装修材料,垃圾都是从电梯走的。“电梯经常是按照最大承重工作,加上交房后居民集中装修,对电梯的损害非常大。”马主任表示,电梯门关不上都是因为钢钉、石块之类的小东西掉进了电梯地坎里。

支农里社区居委会主任姜子谦——

最想给居民们配上健身器材



小巷总理谈

本报7月3日讯(记者 王敏) 芝罘区幸福街道支农里社区是个老小区,虽然有两个小广场可以活动,但看着居民们只能打打牌、跳跳舞,居委会主任姜子谦着急了:得抓紧给居民申请套健身器材。

“小区有196个楼洞,3015户,按户籍来说有7969个人,其中老人就有1573个人。”说起小区概况,支农里社区居委会主任姜子谦随口说出一串精确数字,让记者感到惊讶。她拉开抽屉掏出了一个本本子,记者这才知道,小区概况、重要事、工作安排,她全记在了本子上。

“小区里面有两个广场,学校那边还有个广场,有些居民爱在那边跳舞。”姜子谦说,

虽然居民们也能找到休闲的方式,但她总觉得缺点什么,“社区里面老人多,我一直在申请给社区配套健身器材,到时候去广场上活动的人就更多了。”

由于是老小区,配套不是非常完善,很多老人有时候会到马路对面的社区活动,马路上车来车往,一位老人就曾发生了意外。

说到这里,姜子谦的眉头皱了起来,“有个老太太有一晚上想到马路对面的社区活动,在路边上正遇见一辆货车倒车,衣裳让反光镜给挂住了,老太太头摔伤了而且伤了6根肋骨。”从这件事之后,姜子谦更抓紧联系小区的健身器材,现在已经通过幸福街道办预订了一套,她的心终于放下了一半。

姜子谦主动“找事儿”的例子很多。小区居民张广强(化名)每天酗酒骂人。姜子谦询问后得知,张广强每月工资一千元,带着一个落下残疾的儿



支农里社区的重要事,姜子谦全都记在一本专门的笔记本上。本报记者 王敏 摄

子,生活拮据。姜子谦主动帮他递交材料,给他儿子申请到了低保。现在的张广强见人就笑,身上也没酒味了。

说起居委会的工作,姜子谦直了下腰,脸上浮现着兴奋的表情,“说不累是假的,除了想法解决居民反映的事,还要整理资料档案,忙活一整天都

够呛能忙完,但是能帮居民解决掉一件事,心里那真叫一个高兴。”

整天忙这忙那,姜子谦在笑着送走反映问题的居民后,自己常皱眉发愁,小区规模大,现在居委会加上她却只有4个人在办公,人手实在不够,她最大的愿望就是能有援手。



祥府庄园
苹果白兰地
胶东特产 果香源创

烟台祥府酒业有限公司出品 业务电话: 0535-4237199
烟台旗舰店: 芝罘区南大街西首西山加油站正对面吉斯波尔
电话: 6694999