

# “网格化 + 12345”解决群众“急难愁盼”

## 垛石街道：精准化精细化服务提升社会治理效能

为更好地服务辖区群众，提升群众幸福感和满意度，济阳区垛石街道紧紧围绕群众关心关切的“急难愁盼”问题，推行“网格化 + 12345”基层联动治理新模式，以网格化管理为切入点，以12345政务服务便民热线为支撑点，将12345热线被动服务与网格化主动治理衔接融合，实现从“群众反映”到“主动发现”、从“被动处置”到“主动解决”的转变，做到服务跨前一小步，治理提速一大步，使基层治理更快捷、更精细、更精准，切实增强人民群众的获得感、幸福感。



网格员排查道路交通安全隐患并协调有关部门解决。

通讯员 刘文涛

### “接诉即办”跑出加速度 争分夺秒为民解忧

“村里10多户养羊的都来我家地里放羊，啃食小麦，撵走了又来放，能不能尽快帮我协调处理一下？”垛石街道12345热线接到索庙村杨先生的来电求助，杨先生承包了一千多亩地种小麦，担心羊群的啃食影响自家小麦受益，整日忧心忡忡。了解情况后，热线办公室工作人员立即与索庙村网格员联系，网格员第一时间赶到现场，对放羊人耐心进行了宣传教育，放羊人当即表示今后不在麦田内放羊，杨先生担忧数日的问题得到了妥善解决。

垛石街道将便民热线作为发现民生问题的“哨声源”，建立“随接随转、随转随办”的网格交办机制，组织各村网格员，对热线工单快速响应、处置的各类诉求及时响应、处置、反馈。在接到热线工单后，网格员充分利用人熟、地熟的优势，第一时间赶赴现场查看问题，了解情况，认真倾听群众呼声，能处理的立即处理，不能处理的汇报相关上级部门及时跟进。以速度和高效为群众办实事、解难题。

### “未诉先办”强化源头治理 争做为民服务“抢答人”

“网格员现在天天带着人在村内进行环境卫生大清扫，打扫卫生死角，清理垃圾杂物，铲除牛皮癣等，以前那样河里臭烘烘，路上脏兮兮的画面已经好久没出现了。”老王村的王女士说。

垛石街道不断探索创新热线服务机制，推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸。坚持“日调度、周总结、月点评”工作机制，将未诉先办工作纳入重点事项。充分发挥网格员对网格划定区

域熟悉情况的优势和掌握群众诉求最贴近、发现矛盾问题最直接的优势，以网格员日常巡查走访为抓手，主动靠前发现、掌握辖区内涉及民生的问题和诉求，把群众原本需要通过热线解决的问题事项，及时在日常工作中“吸收消化”，从源头上降低热线工单量，维护社会稳定。

### 精准施策加强隐患排查 争做特殊人群“护航员”

2023年冬天，部分居民家中开始使用煤球炉取暖，为增强辖区群众的安全防范意识，有效预防一氧化碳中毒事故的发生，各村的网格员深入村民家中排查安全隐患，督促村民及时消除隐患，真正把不安全因素消除在萌芽状态。在大风、暴雨等极端天气到来前，网格员及时为道路旁的大树进行“减重”，修剪倾斜树干、遮挡枝叶和高空枯枝，消除了树干刚蹭来往车辆和行人的隐患，保障了村民的出行安全。

垛石街道热线办公室依托济南市热线办理平台，对诉求来电进行数据解构并分类整理。在节假日、采暖季、极端天气等敏感节点，预测深层隐患问题、趋势性问题和规律性问题，协助各部门各管区以前介入事态发展，通过对阶段性高频热线以及关联问题提前处置，做好知识库的上传和整理，做到未诉先办，使每月的投诉类、求助类热线工单大大减少。

网为民生，格致精微。垛石街道在全街道设立130个网格，并将网格细分为390个“微网格”，构建“村庄+网格+微网格”的网格化工作架构，深入推动基层网格治理向末端延伸。同时，将网格与12345热线联动起来，通过引入网格员全过程参与“12345”政务服务便民热线转办事项办理，做到前端主动发现诉求，办理环节全程跟踪、评价环节有效核查，为群众更好地提供了精准化、精细化服务，构建了共建共治共享的基层治理体系。

## 济北街道加强扶贫专岗管理工作

为充分发挥扶贫专岗的积极作用，济北街道认真落实上级要求，进一步规范扶贫专岗动态管理，帮助脱贫群众实现就业增收。

一是严格申报程序。按照个人申请、民主评议、村级公示、街道审批、签订协议的程序从严把关，确定人员名单，今年共有45人从事扶贫专岗。二是严格岗位设置。根据各村实际，结

合人居环境整治等方面，精准合理开发岗位，积极开发保洁保绿、光伏维护等岗位，真正做到因人设岗、因需设岗。三是严格管理培训。根据扶贫专岗设置情况，提前做好上岗人员岗位职责、职业要求方面的培训，由街道每月进行现场考核，核查上岗出勤情况。

(骆慧娟)



市场监管之窗

## 济阳区市场监管局开展 电动自行车专项执法检查

本报6月13日讯(通讯员 张桂荣) 为加强电动自行车及关键配件质量安全监管，进一步规范电动自行车市场经营秩序，保障消费者合法权益，近日，济阳区市场监管局开展电动自行车销售环节专项执法检查活动。

活动中，对电动自行车销售主体进行普遍检查，重点检查是否无照和超范围经营，是否存在销售无合格证、无厂名厂址等来源不明和未获得“CCC”认证、不符合电动自行车国家标准的电动自行车违法行为，是否私自改装、拼装及销售改装、拼装电动自行车违法行为。检查一经发现违法经营行为，即依法立案查处。压实责任“保安全”。执法检查中，要求电动自行车经营主体严格落实产品质量安全主体责任，严格执行进货检查验收、索证索票制度，建立真实完整的进销货台账，确保电动自行车及配件的来源可追溯、去向可查。告诫经营者守法经营、信守承诺，不得销售改装车、拼装车等违规电动自行车。

目前，检查电动自行车销售主体

15家。下一步，济阳区市场监管局将持续强化流通领域电动自行车质量监管，严格规范电动自行车经营行为，严厉查处电动自行车经营违法行为，切实保护人民群众合法权益和生命财产安全。



济阳区市场监管局开展电动自行车销售环节专项执法检查活动。

## 济阳区市场监管局开展 药品质量安全专项检查

本报6月13日讯(通讯员 张端强) 为进一步规范药品经营和使用行为，严防严控药品质量安全风险，深入推进药品安全巩固提升行动，济阳区市场监管局按照上级局的部署要求，强化“三项措施”扎实开展药品经营和使用环节质量安全专项检查活动。

该局成立药品经营和使用环节质量安全专项检查工作领导小组，细化专项检查工作的重点内容，责任分工、时间安排、工作要求，提高政治站位，强化责任担当，加强纵向、横向协调联动，建立信息共享、风险会商、联合办案工作机制，确保专项检查工作

取得实效。

专项检查以城区、城乡接合部、农村偏远地区为重点区域，以处方药、购销渠道、网络销售为重点环节，以既往发现问题较多、被多次投诉举报、因违法违规被查出的药品经营企业和使用单位以及经营血液制品、含特殊药品复方制剂、集采中选产品的单位为重点单位。做到既检查全覆盖，又突出重点，持续开展风险问题动态清零，督促风险管控措施落实到位，切实保障药品经营和使用环节质量安全。

目前，已检查药品经营和使用单位32家。

## 曲堤市场监管所 上门提供计量检定服务

本报6月13日讯(通讯员 邢玉忠) 近日，曲堤市场监管所工作人员来到曲堤蔬菜批发市场，为市场内的经营主体提供计量器具检定、校准等服务，规范计量经营行为，维护广大菜农的合法权益。

针对市场上的电子计价秤、地排电子秤、地磅等计量器具。工作人员逐台(件)进行核对、登记，对即将到期或

超过检定周期的计量器具当场检定，对失准的计量器具当场进行调试校对，合格的粘贴检定合格标志，不合格的责令经营者限期整改；对人为破坏计量器具准确性等计量欺诈违法行为依法立案查处。此次对农贸市场到期申请的电子计价秤全部检定完成，保障农民大棚群众买卖合理。检查、检定各种计量器具30余台(件)。