



# 融入群众 诚心诚意办实事

## 干部作风大改进中的威海环翠“镜头”

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 李孟霏

美好蓝图不是喊出来、等出来的，而是干出来、拼出来的。

11月3日，威海市环翠区全面启动干部作风大改进行动。脚沾泥土，心系群众。行动开展以来，广大党员干部迅速行动，带着问题下沉融入群众中寻找难题的答案，通过一个问题一个问题地解决，一个问题一个问题地突破，真正为群众办实事、解难事、做好事，让广大群众有实打实的获得感、幸福感、安全感。

### 百姓最关心的 就是我们要尽心的

全区广大党员干部积极践行群众路线，善于、敢于、勇于听取群众的意见建议，在联系群众、服务群众上下真功夫，不断提升群众满意度和幸福感。

天气日渐寒冷，但是西北村社区居民的心里却暖融融的。社区里的休闲长椅上装上了防寒坐垫，坐着又暖和又舒服。在社区走访过程中，有居民反映座椅凉，社区工作人员当天就购买了隔热垫材料，并按照尺寸精心裁制，第二日全部安装到位。

“速度快、效率高，社区把老百姓的需求放在心上，第一时间解决问题，服务真周到。”西北村社区居民于其芬说。

有群众反映，沈阳中路与黄家皂路交叉路口车流量大，缺少红绿灯，存在安全隐患。张村镇迅速行动，依托“镇街吹哨、部门报到”机制，与相关部门现场研究、实地论证，短短几天内就确定了最优的解决方案。从群众提出诉求，到11月5日开始施工，不过一个周时间；11月13日最后一轮信号灯调试工作结束，新交通信号灯正式投入使用。与此同时，张村镇举一反三，为其他交通要道陆续安装了交通信号灯，方便群众出行。

“以前这个交叉路口上班时间要堵20多分钟，安上红绿灯后，车辆按秩序通行，行车更通畅，大家过马路也更安全了。”和徐畅股份经济合作社居民姜桂兰说。

在塔山社区，居民杨列娜一直有一件“揪心事”，家里阳台面积小，窗外又没有晾衣架，阳光好的时候也不能晾衣服，居住了20年，晾衣难一直困扰着她。

杨列娜将“揪心事”反映给了社区居委会，社区经过多方考量，最终在户外空闲地为居民增添了10组晾衣架，方便居民晾晒衣服。

“以前没有晾衣架的时候，看见光线好，也没有办法晒被子，自家阳台小，晾被不方便。现在这个晾衣架安上去了，晒被子真方便，大家都特别高兴，为社区点赞。”杨列娜说。

上午十一点，在张村镇莱海社区食堂，清爽可口的凉菜、荤素俱

全的热菜、甜咸适宜的粥品，香气四溢的主食……几位老街坊结伴来到社区食堂，带上老人们专属的老年优惠卡，十几块钱就能吃上一顿丰盛的午餐。

“社区食堂的口味比家里熬的饭好吃，口味不咸不淡，真合适。在这儿你想吃什么买什么，经济又实惠，真方便。”莱海社区居民张廷言说。

社区食堂必须建！但怎样才能让食堂快速启用？如何保证菜品质量？孙晓伟想到了社区里经营多年的快餐店，合作成了最佳的解决路径。“把原来的快餐店改造成社区食堂，大家来就餐的放心程度、认可程度也比较高，在这个基础上，我们为辖区200多位老人办理了老年优惠卡，老年人持卡过来可以享受7折优惠。”张村镇工作人员孙晓伟说。

走近群众、贴近群众、服务群众，群众过去不知道找谁办、怎么办的难题，如今一一化解。

为民服务永远在路上。环翠区干部作风大改进行动不设时段，不分环节，常态化开展。对照群众所盼，解决群众所需，抓住民生“小切口”，真刀真枪地抓好整改，让群众的心更暖，幸福感更足。

“群众满意不满意”是衡量作风改进的一把标尺。全区坚持更高工作标准，从群众提、上级督、自己查三条路径，进一步深挖作风问题，细排工作短板，严查为民服务弱项。对于群众反映的问题诉求，建立新增、督办、办结“三色台账”，采取“闭环式”问题流转督办流程，坚持边访边改、即知即改，确保群众诉求落落实地。

事事有回音、件件有落实。全区完善跟踪落实机制，通过电话回访、实地督导等方式，对问题整改情况进行检查验收。

截至目前，全区累计解决群众问题诉求1619条。

### 把“办公桌” 搬到企业生产一线去

企业少跑腿，服务多跑路。全区广大党员干部转作风、提效能，为企业送服务、送温暖，持续优化营商环境。

“项目验收让我们压力很大，多亏了环翠区工作人员的贴心帮助，帮我们理清了验收过程的各项步骤、注意事项，大大提高了验收

效率。”威海宝威新材料科技有限公司董事长姜波说。

在宝威科技智能工厂项目投产前的验收环节，环翠区为企业送来“及时雨”，开通应急绿色通道，将工程验收需要准备的材料清单提前一次性告知企业，保证项目最后冲刺阶段“放心干”。

“我们创业开诊所，办理许可证时急得团团转，环翠区工作人员在短时间内帮助我们完成了证件办理，保证了诊所按时开业。高效、暖心的政务服务成为我们创业路上最开心的事之一。”坤嘉口腔门诊负责人王嘉表示。

11月4日，到威海广泰特种车辆有限公司了解企业的扩建需求；5日，到中节能环保科技产业园工地上催催施工进度；6日，到顺迈华峰自动化科技有限公司现场看看建设情况……翻开环翠区羊亭镇经贸服务办公室主任谷祖成的工作日志，这几天，他走遍了全镇20个市、区两级重点项目的建设现场。

和谷祖成一起走下去的，还有羊亭镇服务专班的近10位“店小二”。

全市干部作风大改进行动推进会结束后，羊亭镇服务专班的工作人员凑在一起开了个碰头会，立下了条新规矩——专班要加大走下去的力度，每周每人至少要走访四家企业。

“森亿服装前段时间刚完成了规划方案的调整，眼下应该有不少棘手的事，尽快去一趟，看看能不能帮上啥忙。”捋了捋手头的项目，谷祖成决定先到威海森亿服装整理有限公司“报到”，没想到这趟还真没白跑。经过沟通协调后，让孙培芝头痛的“拦路虎”解决了，施工进度也能按计划进行了。

在服务企业、改进作风的过程中，全区坚持边改边查，对新发现问题形成清单及时报送，对查摆出来的问题，按照“工作项目化、项目清单化、清单责任化、责任时效化”的要求，逐项明确问题责任人和具体解决时限，挂图作战，销号管理，以钉钉子精神推动整改措施落落实地。

### 扑下身子抓落实 刀刃向内转作风

凝心聚力共奋进，统一思想再出发。环翠区科学部署，建章立制，

为全区作风大改进行动开展提供制度保障。

结合实际，环翠区印发了《关于在全区开展作风改进“三问三查三改”活动的实施方案》，扎实推进干部作风大改进行动。

强化问题导向，坚持刀刃向内，聚焦解决办理群众诉求中存在的推诿扯皮、消极应付、简单粗暴等作风问题，坚持从思想根源上在全区各级各部门开展“三问”：一问首问负责制为什么不能有效落实；二问自身存在问题为什么不能主动发现，发现的问题为什么总是改不了，反复出现；三问部门职责边界不清问题为什么不能及时解决。

坚持领导带头、以上率下，条块结合，围绕“三问”开展“三查”，查摆问题症结表现，为改进工作找准发力方向。一查有没有群众“最反感”的问题，二查有没有群众“搞不懂”的问题，三查有没有群众“不满意”的问题。

推进“三改”，做深做实作风改进。对照“三查”发现的问题，有针对性地健全工作机制，扎实开展“三改”，促进作风加快转变。一是改进完善首问负责制，

进一步优化服务流程。二是改进完善倒查问责机制，压实群众诉求办理责任。三是改进完善职责边界厘清机制，源头治理推诿扯皮问题。

狠抓落实，确保活动取得实效。层层压实责任，区级领导要发挥“头雁效应”，以上率下带头开展“三问三查三改”活动，层层传导压力，压实压紧责任。要实行属地责任和部门责任双查，既查责任镇街，也查相关业务主管部门。健全长效机制，坚持边排查、边剖析、边整改，全面梳理群众反映的诉求问题，建立问题清单、责任清单和整改清单，逐项剖析症结，做到处理一类问题，建立一套机制，堵塞一项漏洞，实现长效管理，以问题快整改推动作风大改进。加强督导检查，区干部作风大改进行动工作专班将联合区委办公室、区政府办公室不定期开展实地督导检查。12345政务服务热线要聚焦群众反映的突出问题，做好电话回访和抽查检查等工作。严格责任追究，对不落实首问负责制、工作推诿扯皮、办理群众诉求不力的工作人员严肃处理。

