



打通服务群众的“最后一公里”

泉城路街道:连续22个月保持市民服务热线满意率“双百”

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 刘飞跃

众志成城抵御极寒天气
千方百计守护百姓平安

1月7日晚7时许,街道应急抢险队员在巡查中第一时间发现趵突泉北路一楼宇内一处水管爆裂,水流出后造成约50平米的路面迅速结冰。街道党政主要领导第一时间到达现场,从各片区紧急抽调30名应急队员迅速赶往现场处置,用了短短半个小时就将整个冰面清除,消除了安全隐患。

寒潮来袭期间,每当夜幕降临后,街道由机关干部、社区两委成员和城管队员组成的63名应急抢险队员分为5个应急分队,同胡同管家和专职网格员闻令而动,迅速深入到辖区的所有区域,巡查抢险,众志成城帮助居民们抵御严寒,守护百姓的平安。

各应急分队在巡查过程中,同步开展“爱心敲门”行动,到负责区域内的独居老人、困难群众家中查看是否需要帮助,室内是否温暖,浓浓的温情感染了受访群众。他们不停地表达感谢之情,不断嘱咐队员们一定要注意保暖。

在对辖区120余户孤寡老人每日坚持两次“爱心敲门”的基础上,各应急分队又增加了排查出来的存在御寒实际困难的群众家庭,对他们的生活需求随时掌握情况,及时上报解决,确保困难群众冻不着、穿得暖。

街道预先选定了9个避寒点

极寒天气里迅速组织应急队员帮助居民抵御严寒,守护百姓平安;连续22个月保持转办济南12345市民服务热线服务过程和办理结果满意率“双百”……历下区泉城路街道办事处积极探索基层社会治理模式,真正打通服务群众的“最后一公里”,让广大人民群众更好地享受经济社会发展成果。



寒潮来袭,街道应急抢险队员第一时间巡查抢险。

和28个临时避寒点。街道综合养老服务中心作为避寒点之一,工作人员提前对中心外围管道、储水箱、阀门等进行了仔细检查,对裸露管道做好相应的保温措施,保证热水供应。同时做好提供配餐服务准备,对应急床位和就餐环境进行了全面清理,确保能够提供优质的保障服务。

解决市民诉求形成“闭环”
连续22个月满意率“双百”

为了让热线工作能真正为居民办好实事,泉城路街道制定了“日日清、周周结”的12345热线处置标准。泉城路街道办事处主要负

责同志每日审阅热线清单,街道党工委每周组织专题会议研究,对前一周群众反映较为突出的问题进行分类、梳理、分析、研判后,由分管负责同志认领,并做出全面调研,制定整改方案,并于下周专题会议上及时汇报工作进展。

2020年7月的一天,“启明街的便民晾衣架不便于居民晾晒衣物,希望能尽快处理。”接到启明街居民热线工单后,泉城路街道12345热线办公室迅速对问题进行第一时间转办,城管科负责人主动认领了这一课题,并迅速组织对辖区514个居民院落的晾晒需求进行地毯式调查摸底。

根据街巷宽度、房屋结构、现

有设施等实际情况,制定了整改便民晾晒设施提升工作方案,选取合适的便民晾晒点,规定好晾晒及收起时间。在提交街道党工委研究通过后,最终在老街巷内设置便民晾晒点181处,从源头解决了辖区群众晾晒难的问题。

泉城路街道12345热线工作不仅停留在一桩桩具体案件上,而是追本溯源,使每一个12345工单反映的诉求都形成“个别诉求——一类问题——专项课题——整改落实”的完整闭环。

连续22个月,泉城路街道保持转办济南12345市民服务热线服务过程和办理结果满意率“双百”,成绩在济南市名列前茅,居

民幸福感节节攀升。

18类资源统进32个网格
网格员走遍街头巷尾

泉城路街道作为济南的老城区,居民院落多,危旧房屋多,居住在此的老年人尤为集中,需要街道、社区来协调解决的问题繁多且复杂。泉城路街道将党建、城管、执法、公安、矛盾调解、心理疏导等18类资源力量统进32个网格,将全体机关社区工作人员作为下沉力量编入32个网格,汇聚各方合力来解决问题。

陈法成是泉城路街道平安建设办公室的一名工作人员,也是一名59岁的机关网格员。2020年8月初,陈法成走到寿康楼街5号楼时,看到一棵大树枝叶繁茂,低垂的树枝已经影响到居民通行。

陈法成找到临湖社区专职网格员,共同商议决定将多余树枝清除,第二天下午一上班,他就带着自家的剪枝工具来到寿康楼街5号楼,在城管队员和其他网格员的帮助下开始了树枝修剪工作。盛夏天气酷热难耐,他们用了整整三个小时终于修剪完毕,而这时陈法成发现手上竟磨出了大大的血泡。

像陈法成一样,泉城路街道网格员们坚持每天下沉网格,在网格不间断巡查,充当网格“啄木鸟”,在行走中发现问题、解决问题。让广大人民群众更好地享受经济社会发展成果,是泉城路街道党工委、办事处工作的出发点和落脚点。

党建引领激活社会治理“一池春水”

杆石桥街道:以服务居民为导向,着力建设“五大社区”

齐鲁晚报·齐鲁壹点

记者 于悦

红色引擎
激活发展动能

要把社区建设好,首先必须把社区党委建设好,充分发挥党建引领的重大作用。以建设“红色社区”为目标引领,杆石桥街道采取多种措施加强自身建设,将党组织的作用延伸到社区每个角落,使“红色社区”深入人心。

在此过程中,街道全力打造“两新”组织党建示范点,制定三年工作提升方案,实施“一居一品牌”“一网格一特色”党建典型培育工程,创新打造了“红色庭院”“书记讲坛”“星火传承”等特色党建品牌。以政治建设为统领,推动全面从严治党向纵深发展。探索“1+367”工作机制,推动基层党建全域提升。通过加强社区党组织建设,使之成为坚强的战斗堡垒,不断强化社区党组织统筹协调功能,打造共商、共建、共治、共享的社会治理格局。

多元参与
加固社区“韧性”

社区是人民群众社会生活共同体,社区治理面对群众多样化的需求,直接关系群众利益。因此加强社区治理的一项“基本功”就是要锻炼社区“韧性”。在组织发动群众、推动睦邻互助、抵御各种风险挑战等方面,杆石桥街道都表现出顽强的动员能力和坚韧的

一个国家治理体系和治理能力的现代化水平很大程度上体现在基层。推动社会治理体系和治理能力现代化,杆石桥街道一直以来坚持以党建为引领,以服务居民为导向,着力建设“红色社区、韧性社区、服务社区、文化社区、智慧社区”五大社区,不断夯实社区治理和发展的基础。



通过社区“微改造”“微提升”,让群众有了更多获得感、幸福感、安全感。

制度耐力。

增强社区“韧性”的关键在于激发社会资源,紧紧依靠人民群众的力量。杆石桥在统筹疫情防控和经济社会发展中,有效动员组织群众,以社区“韧性”深化社区网格化管理,构建基层社会治理新格局,充分彰显了社区韧性治理的强大社会作用。

智慧社区
实现治理转型升级

智慧社区的打造是凸显社区治理与时俱进的重要尺度,按照“管理智能化、服务便民化、警务实用化、网格信息化”建设理念,杆石桥街道综合运用云计算、物联网、人工智能等先进技术,以智慧城市为依托,建立起智慧社区管理和服務的新模式,以更积极更主动的服务,更精准更细致的措施,全面提升社区治理和为民服务水平。例如,在全区率先推行“爱老三宝”老年人居家安全设备,用智慧化手段解

决养老难题。

通过智能技术和社区管理相融合,杆石桥街道依托网格化管理机制,不仅打通了基层治理的最后一公里,提升了社区服务效能,也实现了社区治理的转型升级。

搭建文化桥梁
凝聚基层力量

文化建设也是杆石桥街道推进基层治理的重要方式。杆

石桥街道结合居民需求,通过开展丰富多彩的活动为居民提供多元文化服务,增强了基层党组织的创造力、凝聚力。借助新时代文明实践平台,开展富有特色的群众性交往交流活动,搭建起促进各民族沟通的文化桥梁,在辖区形成各族群众团结一家亲的良好氛围。

在杆石桥街道,社区热心居民积极投身社区文化活动,公益课堂里活跃着社区青少年的身影,这些都已成为常态,各具特色的交往交流活动凝聚起各方共同奋斗、共同发展的力量,让广大群众共享新时代文明实践建设成果,让社区更加和谐宜居。

服务社区
让群众更有幸福感

坚持以人民为中心,杆石桥街道不断优化党建服务水平,着力打造服务型社区,坚持党建引领,融合社区“六位一体”治理体系和街道网格化治理学院建设,探索“三步一回头”工作法,用好“12345”市民服务热线平台,不断提升服务效能。

在服务群众的过程中,杆石桥街道创新社会治理方式方法,解决老旧小区“停车难”问题,完善社区基础设施建设,投入党群工作经费20余万元,进行社区“微改造”“微提升”,切实解决群众所急所难问题,让辖区群众有了更多获得感、幸福感、安全感。