

文化东路街道“四字”方针强化12345热线办理

本报讯(记者 王倩 通讯员 冯珍珍) 文化东路街道坚持以人为本的服务宗旨,以切实解决群众困难、全力维护社会稳定为目标,完善“四字”方针,有效地提高了12345热线办理的质量和效率。

一是“专”。

街道在指定专人负责12345热线办理工作的同时,建立专门的12345热线办理工作

群,由专人对交办件进行分类、下发和催办,按照包居领导归责、责任科室归责、社区归责的“三点归责”要求,实现了平台首接、责任科室及社区积极对接的专线办理流程。

二是“快”。

12345热线专办员每天第一时间接受工单,在微信群分类下发;包居领导、责任科室及社区第一时间接收,在时限内

严格按照工单流程予以办理,完成后立即通过手机拍照等直观形式将结果在群内回复;热线专办员接到回复后第一时间反馈当事人。集中受理、归口管理、限时办结、按时回复、及时反馈,实现了一条龙快速服务。

三是“严”。

严格办理流程,进一步规范首问负责制、一次性告知制、限时办结制、办结告知制等工

作制度,结合12345热线工作实际,对办理程序、责任追究等方面做出明确规定,使办理工作有据可依、有章可循,有效实现了以制度管人、以制度管事,确保了工单件件有回音、件件有落实、件件有质量。

四是“优”。

在解决了工单办理“转得下、办得快”问题后,街道将工作重点放在了“做得好”上,不

断加强对法律法规及相关政策的培训力度,通过培训切实提高街道及社区工作人员解答工单问题的水平和办事能力,把工作做细、做实、做到位,确保服务承诺在工作中得到充分体现,以优质服务促群众满意率提高。截至8月底,街道共接收处理12345市民热线3705件,办结率、回访率及市民满意率均达到100%。

中创开元山庄 排练节目,为社区居民奉献一场文化盛宴



本报讯(记者 王倩) 22日晚上7点,中创开元山庄邻里节即将热闹开幕,为了给社区居民奉献一场文化盛宴,社区居民加班加点,精心排练。22日晚上7点,我们一起相约社区和谐广场。

文化东路街道 开学迎新保驾护航 三举措保障校园周边环境秩序

本报讯(记者 王倩 通讯员 牛耘) 正值九月开学季,为维护好辖区各院校周边的环境秩序,文化东路街道提前安排部署,协调人力物力,为学生顺利入学提供了保障。

一是道路畅通,确保安全出行。文化东路街道与辖区民警联合,在羊头峪东沟、山师北街、健康路、羊头峪路等校园周边路段,提前安排设置了交通特勤岗,社区工作人员、志愿者、辖区

民警联勤联动,在路口节点,疏导交通,督促送学车辆小停快走,9月1日上午开学时段1小时内7个路段疏导车辆千余辆,未出现交通拥堵,确保送学道路交通安全、畅通、有序。

二是环境整洁,确保卫生达标。以中小院校周边环境为突破口,针对山师北街、羊头峪路、健康路、羊头峪东沟街开展专项整治行动。山师大社区联合社区城管对山东大学附属小

学、山东大学附属中学规范了学校周边乱停乱放现象,净化校园周边环境,改善道路占道经营状况。

三是发放材料,确保宣传到位。文化东路街道社区工作人员在开学第一天,以“共创文明城”为主题,通过悬挂“核心价值观”,向来往学生家长发放致居民一封信、社区报等宣传文明理念,认识到爱护环境、美化环境的重要性,有力地推动了创城的深入开展。

文化东路街道 三力齐发助推大众创业

本报讯(记者 王倩 通讯员 冯珍珍) 文东街道坚持以机制为保障,以服务为动力,以平台为支撑,三力齐发,不断推动大众创业,万众创新。

一是政策宣传“给力”。为激发辖区居民创业热情,掀起大众创业热潮,促进创业带动就业,街道坚持宣传先行,从氛围营造入手,及时将创业扶持政策、创业贷款政策信息,通过街道微信公众号、社区微信群、等形式广泛发布,截至目前,已发布各类政策信息100余次,进一步扩大了政策覆盖面,形成人人尊重创业、人人参与创业的浓厚氛围。

二是创业培训“助力”。街道坚持把创业技能培训作为一

项长期的基础工程来抓,以提高创业意识和创业能力为重点,制定科学的培训计划,针对不同群体,通过灵活多样的形式,开展扎实有效的技能培训,不断强化创业者的创业认知,激发创业者积极性和主动性,确保创业培训覆盖率和质量。

三是服务平台“推力”。街道立足实际,以服务民生为根本,以群众满意为标准,积极构建街道、社区两级便民服务体系,积极为创业者及小微企业经营者提供政策、资金、经营、管理等方面的服务,用足用活创业就业政策,简化办事手续,压缩办事时限,做到“服务零距离,服务零收费,服务零缺陷”,使他们放心创业,安心经营。