

# 社情秒知悉 民诉快处理

吃过晚饭,手机响起了微信提示音,李雪东拿起手机,信息是嘉北社区居民发来的一句“感谢”。李雪东是嘉州水郡北区社区党支部书记、居委会主任,一小时前,一位居民在微信群里反映小区内占道停车的现象,同在群里的社区网格员和物业人员立即回复“收到”,随后而来的消息就是现场核实和解决问题的情况。知悉社区大事小情,快速处理社区居民大小诉求,这是长阳镇的社区“暖心工程”与“12345”接诉即办工作碰撞的结果。

今年年中,长阳镇开展了社区“暖心工程”工作,社区两委的工作人员入户走访,收集、处理居民的诉求,并建立沟通机制,让居民有问题了随时能找到社区两委人员、找到物业。



## 安坐椅 立路标 社区“未诉先办”

在入户走访和平时聊天的过程中,有居民向居委会反映小区缺少休闲座椅,老人遛弯的时候累了没有地方休息。社区两委将这个意见带进了居民议事厅,和居民代表共同商议。社区两委别出心裁地将议事厅设在居民反映问题的现场,直接让居民提意见,大家一起想办法。李雪东说:“居民吹哨,社区马上报到,社区的各区‘区长’到位,楼门长到位,居民代表到位,共商共议咱家的事,现场咱就议,听居民意见,寻解决问题的方法,这事咱好解决。”

于是,今年8月,嘉北社区多了80个休闲长椅,分列在社区道路旁边。在安装长椅的过程中,有居民提出小区太大容易迷路,社区两委如法炮制,和居民商议增加社区指路标识,自11月起,新的道路标识便在安装中。



## 限时处理 收获居民信任

对于“接诉即办”工作,嘉北社区提出了“限时处理”的工作模式。社区党支部建起“12345”协调群,群成员包括辖区物业公司、居委会主要负责人,共计15人。这15位负责人又分别在“嘉北社区幸福15区”的居民群里。只要居民有诉求,负责人都会及时在群内通报,让问题在第一时间得到处理。社区两委将收集到的问题,按照性质划分,每一类问题限定好解决时间,影响居民正常生活的问题,不超2小时解决。实在解决不了的问题,社

区两委也会积极沟通协调,及时响应,确保事情有进展。

对于“暖心工程”收集到的问题,社区沿用了“接诉即办”的工作模式,限时处理,及时反馈。经过近一年的努力,居民对社区的信任感越来越强,社区通过“暖心工程”收集到并处理的问题比“接诉即办”件多出将近两倍。截至目前,嘉北社区共接到“12345接诉即办”118件,而通过“暖心工程”收集到并处理的已经达到328件,且群众满意率达到100%。



## 打通沟通渠道是关键

社区所有问题的解决都可以分成三部分:沟通、解决和反馈,在这三部分中,沟通尤为重要。李雪东说:“社区有渠道获取信息,居民有渠道发出信息,社区问题才能顺利解决。”而“暖心工程”就为居民增加了一个渠道。

“暖心工程”中,各社区通过入户,帮助社区居民解决了不少问题。但是入户只是一方面,更重要的是沟通渠道的维护。在这方面,嘉北社区党支部把平安网格创建工作与社区治理工作紧

密结合起来,根据社区的实际情况,将社区划分为15个片区,实行社区工作者包片区负责制,建立居民沟通群。“区长”每天都会从群里获取居民的诉求,并将诉求反馈给“12345”协调群,确保了与居民沟通渠道的顺畅。

除了沟通渠道,社区在解决问题方面充分利用居民议事协商机制,让居民参与到社区治理中,用“共建、共商、共治、共享”的方式,切实解决了百姓身边的急、热、难点问题。文/记者 胡可

## 民呼即应

# 群众出行 告别“路见不平”

**问题1:**孙女士反映房山区长阳镇一条与长韩路相接的东西走向的路的路灯早晨6点左右就不亮了,路长500米,很不安全。为什么路灯晚上能长亮,早上就不能。

兴业公司接到派遣单后,经核实路灯不亮路段为长韩路大宁三路,因镇流器、电容损坏导致路灯不亮,已安排维修人员进行修复。已与反映人孙女士联系,反映人表示认可。

**问题2:**王先生反映,自己家住

房山区长阳镇张家场小区,小区北门西侧100米有个丁字路口,是2019年6月份新修的道路,现在丁字路口中间出现了塌陷,影响居民出行。

长阳镇兴业公司工作人员2019年12月6日10:25电话联系反映人肖先生,经核实该路位于张家场周转房西侧,已派相关负责人现场核实道路现状,并制定修复方案,尽快对路面进行修复。此前与反映人王先生电话联系,反映人表示认可。目前该道路已经修缮完毕。