

从嘉北“最美办件人”到北京“接诉即办”先进个人 她常说：

“事关群众利益 马虎不得”

本报讯(记者 胡可)在日前召开的北京“接诉即办”改革工作总结交流会上,原嘉州水郡北区社区(以下简称嘉北社区)副书记薛飞获评2020年北京“接诉即办”先进个人。

自2019年接手嘉北社区接诉即办工作后,薛飞保持着“响应速度快、现场勘察快、解决问题快”的工作作风,保证每一个诉求都要在第一时间得到回应,快速解决诉求问题,以速度赢得居民的满意。2020年,薛飞经手的“12345”接诉即办单件398件,单件满意率达95%以上,处理未诉先办单件1000余件,满意率100%。在居民眼中,薛飞就是社区中的“最美办件人”。

处理好“12345”接诉即办,是化解社区矛盾、促进社区和谐、拉近居民距离的最佳途径。2020年疫情防控期间,社区一栋楼宇出现疫情,当时居住在此楼及周边楼宇的居民都出现了恐慌情绪,社区多位居民拨打“12345”反映情况。接到“12345”单件后,薛飞即刻联系反映人,一面安抚大家的情绪,一面联系卫健委、物业公司等相关单



位对疫情楼宇及周边环境进行全面、彻底消毒,同时安排社区工作人员做好居家隔离居民的体温监测及生活保障工作。居民的问题得到了回应,生活需求有了保障,很快不安的情绪消除了。大家对社区工作人员贴心的服务都看在眼里、暖在心上,14天隔离期满后,许多居民都积极加入到社区的防控队伍中,成了社区防控的主力军。

她秉承“思路新、不怕难、瞄得准、合作顺”的工作思路,找准问题症结,充分发挥社区网格队伍的优势,找到解决办法,通过一个热线,化解一片矛盾。同时,与物业公司、辖区单位配合默契,既能做“领头羊”,又能当协调者。

2020年7月底,有居民反映房屋漏雨的问题,接到诉求后,薛飞立即联系了物业公司,并和物业工作人员一起前往现场核查情况,发现不少房屋出现了漏雨的现象,物业公司正在对漏雨房屋进行抢修,但因漏雨户数较多,需要按报修顺序处理。薛飞考虑到反映问题的居民即将临产,便与物业公司进行协商,先期给反映人家房顶做防水,解决了反映人的燃眉之急。

现在,薛飞成了建邦家园社区党支部书记,她常说:“社区工作处理的都是家长里短的事,看似不大,但事关群众利益,马虎不得。”



我们的未来
是光芒万丈

Me 钥
耀出我范儿



北京银行范儿卡之Me钥主题信用卡

- 新户有礼 · 自选个性卡号 · 账户安全保障
- 定制专属卡面 · 特殊制卡工艺 · 刷卡免年费



扫码立即办卡



24小时客户服务热线:4006-601169

北京银行信用卡官网: creditcard.bankofbeijing.com.cn