

从百姓需求出发 擘画民生新图景

——北京市顺义区以扎实的民生服务提升群众的获得感幸福感

杨澜 宋敏

今年夏天,北京市顺义区107栋居民楼、6600余户老旧小区居民彻底告别了夏季用电高峰期跳闸断电的烦恼。“我们小区的供电线路有20多年了,配电设备陈旧、部分线路老化,用电高峰期经常跳闸,碰到恶劣天气还容易发生故障。现在好了,小区新建了电力箱式变压器、电力井,铺设了电线电缆等,小区配电容量增加至原来的两倍,供电可靠性也提高到99.8%,终于不用再担心啦!”住在光明街道东兴社区的张阿姨高兴地说道。

老旧小区电力改造,是顺义区从百姓需求出发,提升居民生活幸福指数的生动实践,不仅实现了居民“增电”度夏,更提高了用电安全性。

增设摆渡便民服务专车、新增1600余个车位、小区引进自来水……在推进文明城区创建中,顺义区始终以居民的需求为标尺,加码实施众多民心工程,大大提升了居民群众的获得感和幸福感。

一项项惠民举措、一张张民生成绩单、一个个惠民活动,是顺义区践行人民城市为人民重要理念的鲜活演绎,不仅体现出区委、区政府浓浓的为民情怀,还切实让城市变得智慧便捷又充满温情。

“接诉即办”为百姓排忧解难

“每天从村里到顺密路和东沿头村东站点乘车需要走30分钟,很是浪费时间,能不能想办法,破解村民出行的难题?”前不久,顺义区木林镇西沿头村村民拨通了12345市民热线“求助”。

木林镇接诉后,立即核实情况,经了解,从西沿头村到顺密路站点和东沿头村东站点足有1.5公里的路程,确实很耗费村民的出行时间。但西沿头村村内道路过窄,不利于

公交车停靠,且道路两侧无可设立站点的位置。

悠悠万事,民生为大,如何破解这一难题?为此,木林镇党委书记带领镇综治办、西沿头村“两委”干部,多次到村内实地走访调研,最终决定为西沿头村增设摆渡便民服务专车,采用定点、定时、定线路的方式运行,受到了村民的一致欢迎。“现在在家门口就可以上车,别提多方便了!”西沿头村村民王大妈连连称赞道。

便民服务车的启用,只是顺义区坚持民有所呼、我有所应,全心全意解决百姓诉求的一个缩影。自“街乡吹哨、部门报到”改革启动以来,顺义区设立12345市民服务热线“接诉即办”,切实将其作为连接群众、服务群众的重要抓手,更作为推动政府部门流程再造和市民诉求体系重塑的重要改革实践。深化“接”的即时畅通,实现百分百响应。顺义区开通了社情民意直通车,制定了《顺义区网上12345“接诉即办”工作实施方案》,探索建立“热线+网格”服务模式,开发“随手拍”“随手提”等诉求建议模块,统筹调度“专兼结合”的网格员力量,深入群众身边巡查走访,第一时间发现城市治理中的微小问题,接办群众口头反映诉求,实现百分百响应。聚焦“诉”的源头治理,力争百分百满意。各部门“主动认领”,找准属地防控和执法力量最需最急的环节,提前研判、提早介入,结合专业职能,开展联合执法,力争群众百分百满意。加强“办”的多元合力,推进百分百解决。大力推广“热线吹哨,闪速报到”模式,将12345市民服务热线作为“哨源”,业务科室接件“报到”,单一部门和属地不能解决的问题,通过“双派单”“并联派件”的方式给多部门、多属地下派工单,并出台“自办+协办”双重考量评价方案,推动部门与



属地条块结合,协同办理,推进问题百分百解决。

“加減乘除”筑牢民生堡垒

“市场里道边上都是上货、卸货的车,自己的车要进去,就得排队,还不好找停车位。”“石门市场里有人开三轮车买东西,为了自己方便就停在路口,我们总得绕着走,很不方便,还不太安全。”……今年6月份以来,顺鑫石门市场时常收到市场商户的“投诉”。

接到“投诉”后,顺鑫石门市场立即针对市民反映的交通拥堵、停车不便等问题对市场商户、顾客进行走访调查,在深入倾听群众意见后,联合相关部门先后多次开会研究,最终决定在顺鑫石门市场各区域新增1600余个车位,并专门划分大型、中型、小型机动车及非机动车停车区域,实现人车分离。

完善设施后,后续的管理也应该跟上。为规范市场交通秩序,顺鑫石门市场同步建立“人防+物防”的交通管理机制。其中,“人防”增派交通管理人员,并通过培训加强相关人员服务意识、专业素养。同时,新装指示牌、挡车杆、摄像监控等设

施,建立交通大数据管理系统,完善“物防”机制,给市民提供了全新的购物体验。

在顺义,像顺鑫石门市场这样“民有所呼、我有所应”的企业或单位还有很多。有的银行准备了丰富多彩的爱心物品和暖心服务,并设立了便民意见箱,多方收集群众的意见建议,深化便民举措;有的房产中介门店,为居民提供便民饮水、应急打印复印、充电、上网以及指导老人使用手机等服务;有的社区超市,热心服务社区居民,为顾客提供借用雨伞、平板推车等服务项目……一系列便民公共服务,提升了百姓的满意度,取得了阶段性的成效。

民生连着民心,民心凝聚民力,改善民生就是要让老百姓有依靠、有保障。为了更好地为民办实事,顺义区还实施“加減乘除”四则工作法为“接诉即办”提质增效。做亮“加法”,遇到疑难诉求,及时启用“1+X”联动模式,多家单位协同办理,合力破解群众身边难题;做好“减法”,依托城市服务管理网格化体系,充分发挥网格员、“小管家”“小红帽”等作用,按照网格化管理“构图”,实现对人、地、物、事的时时巡查,主动排查减少各类隐患问题



发生,推动“接诉即办”向“未诉先办”转变;做足“乘法”,建立“7×24小时”快速响应机制,按轻重缓急将群众诉求划分为2小时、24小时、3天和7天四个时限进行分级分类办理,确保群众反映的各类问题能够得到及时处置;做实“除法”,在各村、社区建立“议事厅”,将意见难统一、分歧较大的诉求摆在“桌面上”,集思广益,用身边的人做好身边的事,消除意见分歧,打通服务群众的“最后一米”。

协商联动机制化解“心病”

“现在小区好多单元门的门禁系统出现了故障,外人可以随意进出,小区的安全没有了保障……”针对光明街道裕龙三区小区部分单元门老旧破损,老百姓诉求较多的情况,光明街道裕龙三区社区通过议事协商的方式组织居民代表、物业公司共同商讨,根据居民使用需求,对社区58个单元门进行了重新设计并升级改造,给社区居民吃了“安心丸”。

南彩镇蓝岸丽舍小区之前使用的水来自于自备井,供水不稳定,还或多或少的带有杂质,且无法保证24小时正常用水,影响了小区居民

的正常生活。为了尽快推动该小区接入市政自来水,解决困扰居民多年的难题,南彩镇先后多次与开发商沟通,并联合市政控股集团自来水公司、施工单位、小区业主代表共同召开现场协调会,现场征询业主意见,共同协商解决方案,并派驻专人 with 施工方和物业对接,定期到现场监督施工质量。经过5个月的施工,蓝岸丽舍小区正式接通市政用水,421户居民饮用水水质得到了彻底改善。

为了更好地服务民生,结合“我为群众办实事”实践活动,顺义区不断完善社区协商联动机制,加强区、街、社区三级协商联动,推进6个社区议事厅和17个楼门院(村组)示范点建设,让社区居民参与设计、参与协商、参与实施、参与监督,打造居民自己的议事厅。同时,将居民关注的物业管理、停车管理、垃圾分类等热点问题纳入“月月有协商”议事内容,推进社区协商常态化建设,研究制定合理化建议和方案,着力解决居民关注的热点问题。目前,顺义区已成功打造12个社区议事厅示范点,通过议事厅解决难点痛点问题800余个,让居民在参与议事协商中收获归属感和获得感。

学史力行 以实为要

——青海省湟源公路段推动党史学习教育走深走实

张淑珍



党史学习教育开展以来,青海省湟源公路段始终将学史力行作为党史学习教育的落脚点,把学史明理、学史增信、学史崇德的成果转化为实际行动,始终把党史学习教育放在首位来抓,凝聚广大干部职工自觉向党组织靠拢,向先进看齐,在公路养管急难险重任务中冲锋在前,为打造“畅安舒美”道路通行环境不懈奋斗,以实际行动让鲜红的党旗在养护一线高高飘扬!

学史力行,锤炼党性担当使命见“实心”。湟源公路段党支部坚持党建引领,以省局“青衢畅美党旗扬”党建品牌和“我在路上、路在心上”公路文化品牌为指向标,积极创建湟源公路段党支部“红色路魂海藏通衢”党建品牌。以庆祝建党100周年为契机,通过开展“七一”评选表彰、劳模宣讲活动、“四史”知识竞赛、红色经典诵读等系列活

动,切实增强党组织的凝聚力、战斗力,切实把党的政治优势、组织优势转化为推动公路养护事业高质量发展的强大力量。不断激励广大干部职工不忘初心、凝心聚力,始终保持昂扬向上的精神状态,秉承保障畅通的使命,发扬“两路”精神和新青海精神,为经济社会发展和人民群众安全便捷出行提供优质公路运输服务。

学史力行,为民服务抢险保通有“实行”。一切为了人民、一切依靠人民,永远为人民利益而奋斗。湟源公路段以对人民群众生命财产安全和美好生活需要高度负责的精神,始终牢固树立人民至上、生命至上、安全第一的思想,充分认识安全生产工作的重要性,筑牢安全意识,加强督导力度,夯实主体责任,建立联动机制,多部门协同推进,强化日常养护,全力保障公路安全畅通。结合养护本职工

作,完成了春运保通、冬季保通、水毁抢险、路面病害处置、路与环境整治、日常公路救助等各项服务公众出行工作。持续强化风险意识,以坚强有力的工作措施全力以赴保安全、保畅通、保安宁。切实把践行初心使命作为学史力行的主线,把让群众安全出行作为学史力行的落脚点,用实际行动彰显初心使命、兑现承诺誓言。

学史力行,推动发展改革创新出“实招”。不仅要有勇于担当的宽肩膀,还要有落到实处的真本领。湟源公路段要求全体干部职工坚持求真务实,担当作为,创造性开展工作,加强生态养护,推进新工艺、新材料应用。在养护过程中做好废旧沥青、弃渣等旧料的回收再利用,组织人员参与总段高性能可储式乳化沥青冷补料试验;以“千万劳模创新工作室”为平台,持续开展小型机具革新工作,年内完成了“第四代道路清扫车”“路肩打草机”研制工作,已进入测试阶段。把党建工作与业务工作有机结合,奋力推动公路养管事业再上新台阶,为“十四五”开好局起好步再立新功。

百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥坚。湟源公路段始终把“实”字摆在心头,任何工作见行动、有落实,踏石留印、抓铁有痕,以实干见实效,将不断从百年党史中汲取继续前进的智慧和力量,把学习成果转化为工作动力,为争当公路养管事业排头兵不懈奋斗!



陕西榆林: 让群众拥有更多幸福感

秦小文



“创建全国文明城市,是我们矢志不移的追求。为赢得此项殊荣,我们一直在路上,一直在努力。”陕西省榆林市委文明办负责同志说。

近年来,榆林市在习近平新时代中国特色社会主义思想的引领下,认真践行“人民城市人民建,人民城市为人民”的重要理念,在全国文明城市创建中,始终着眼群众期盼,着力解决突出问题,广大群众在文明城市创建中拥有了更多的获得感和幸福感。

“不到5分钟就办好了,节省了很多时间,工作人员服务态度好、业务精湛熟练,非常温馨。”在榆林市政务服务中心办完业务的市民贺璐激动地说。

按照创建全国文明城市的要求,榆林市政务服务中心进行数次升级,在门口设置无障碍通道、中心内增设母婴室、10名专职志愿者分布于各区域引导群众办事,实现了“一门受理、一站式审批、一条龙服务”的便民承诺,每天都有3000余名市民在这里处理急需解决的问题。

“我们老年人不但有高龄补贴,可以免费坐公交车,每周还有志愿者上门读报、拉家常,我感到非常幸福。”80岁高龄的高芝兰说。榆林市既注重对老年人的人文关怀,又着力解决基础设施“短板”,坚持党建引领基层共建共治共享,加强社会治安综合治理,实施背街

小巷、老旧破损专项整治,如今墙上的“牛皮癣”消失了,街道变得宽敞洁净了,市民文明出行的好习惯也在悄然养成……

“我们一共5个人,服务员建议我点4个菜加1个汤比较合适,还给我们做了菜品的营养搭配推荐。”在酒店用餐的万先生说,“餐饮消费观念的转变,就是文明进步的体现,现在不再讲究排场,践行光盘行动,是勤俭节约美德的弘扬。”

虽正值用餐高峰期,但在酒店服务人员的热情指引下,顾客按需点餐、有序用餐,“吃多少点多少、吃不完就打包”,拒绝“舌尖上的浪费”,已成为市民的新“食”尚。

引领文明新风尚的还有文明交通行动。“志愿者每天在各个交通路口参与文明劝导,行人闯红灯、司机不礼让行人等不文明行为越来越少。”市民刘利荣说。

如今,在榆林城区主要街道路

口,总能看到文明交通志愿者们挥动着文明劝导旗,引导市民不闯红灯、不乱穿马路,引导驾驶员“礼让斑马线”,营造了安全有序、文明高效的交通环境。

窗口服务单位是彰显城市文明的亮丽名片。榆林移动公司在新建南路、新建北路、常乐路、安居路等自营厅,设置便民志愿服务点,每天安排志愿者值班为市民免费提供移动业务办理咨询以及雨伞借用、急救药品、紧急充电、饮用水等便民服务,赢得了广大群众的交口称赞。

“爱我中华,健儿奋起步伐;爱我中华……”稚嫩的童声从榆林市第十七小学一年级新生的社团课上传来。

人生的扣子从一开始就要扣好。榆林市坚持立德树人根本任务,把学校教育作为主阵地,认真抓好孩子们的启蒙、启智、启德教育,以“小手拉大手”“一人带一家”的方式,把文明传递给家庭、传播到社会。

“现在市民的素质很高,乱扔垃圾的现象很少了,在城区如果摔倒或者是碰到什么问题,都会得到很多帮助。榆林真是越来越美了,我想以后就在榆林扎根,在榆林生活!”外地来榆林求学的刘娇娇感慨地说。

通过全国文明城市创建,一个个看得见的变化、一项项求真务实的举措、一件件为民惠民的实事,在潜移默化中融入到了市民生活,广大群众在家门口就感受到了“稳稳的幸福”。

