

街道召开2020年6、7月份市“12345热线”工作总结会

迅速办理 真解决才能“真满意”

“闻风而动、接诉即办;民有所呼、我有所应。”这已经成为三里屯街道为民服务的准则。不管是停车占道、噪音扰民、乱堆物料、停水停电……在三里屯地区,只要是居民的烦心事、糟心事,保证件件有回复,事事有落实。8月4日,街道召开“接诉即办”月度总结会,梳理经验,分析研判,为下一阶段“接诉即办”工作奠定基础。与此同时,街道多措并举,真正做到“民有所呼,我有所应”。

有数据: 接诉即办 7月共接到案件683件

7月份,三里屯共接收683件,在市级考评中,7月份考评综合成绩100分,在全市333个街乡镇中与9个街乡并列第1名,在全区43个街乡中排名第1名。

有分析:月度例会分析研判

8月4日,三里屯街道召开2020年6、7月份市“12345热线”工作总结会,街道班子全体成员、各科室负责人、各社区书记参加会议,会议由街道办事处主任郭勋主持。

会上,街道主要领导与各部门负责人对过去一段时间的“接诉即办”工作进行了分析,梳理共同点,并以此为契机,分析存在的问题。

随后,街道诉求中心负责人王辉对6、7月份案件进行总结汇报。据了解,6、7月份两个月内,街道共受理1300余案件,响应疫情防控、复工复产、违法建设、房屋修缮、交通管理、环境卫生清运等六大类诉求。随后,街道副处级调研员郑敏传达近期市、区两级“12345”热线案件工作相关文件及会议精神。街道办事处主任郭勋对街道6、7月份“12345市民热线”工作取得的成绩给

予肯定,也指出了在工作意识、工作要求等方面存在的不足,并结合街道实际,提出了意见与建议,要时刻专注做好相关工作,加强协调调度,同时要关注案件的流程与环节,克服难度和工作压力。

街道工委书记唐涌涛结合街道实际情况及6、7月份“12345热线”工作开展情况总结发言。他指出,要在前期取得的基础上,戒骄戒躁,继续做好下一步“12345热线”工作,“12345热线”工作不仅是对街道工作能力与作风的检验,更是街道切实为人民服务的、为群众办实事的具体表现。他强调,各科室、社区工作人员在办理过程中要始终坚持党建引领,落实责任制;依法依规开展工作,引导市民依法反映诉求;提高精细化管理水平,加强风险预测及防控能力;深入群众,提升服务群众、接待群众的方法与水平。



有方法:让群众满意 抓准源头是关键

为了更好地做好“12345热线”工作,打通服务群众的最后一公里,三里屯街道多措并举,有序推进。

三里屯街道对案件提前研判。接到案件后,街道

诉求工作人员先对案件进行“内部标星”,进一步完善派件流程,找准着力点。街道办事处主任每天下午调度,对一天的工作进行总结和分析。街道工委书记每月

调度一次,对一个月内工作进行总结分析,并部署下一步工作任务。街道相关工作人员第一时间学习市、区关于“接诉即办”工作相关的要求和精神。

有要求:举一反三 聚焦难点 提高能力

会上,唐涌涛书记强调:

1.坚持久久为功,保持兢兢业业的工作态度。日常针对“12345热线”工作,不能有松懈和骄傲自大,不能存在应付性心理,克服工作困难,紧紧绷紧服务群众这根弦。

2.坚持以人民为中心,找准出发点,提高解决率和满意率。

3.聚焦难点问题,坚持严谨细致的工作流程。

4.要学会举一反三,提高反应的能力,同时要提高工作能力、群众工作及整体工作能力水平。

据三里屯副处级调研员郑敏介绍,目前,三里屯街道接诉即办工作由

专人24小时受理

快速明责分派

处理反馈
回复

整改督促
落实

及时迅速
办理

的管理模式,针对地区居民群众关注的急事难事,明确科室承办职责,主动对接响应,推动居民反映问题第一时间源头化解。

与此同时,三里屯街道整合各方力量、主动作为,结合地区实际情况,加强对地区整体环境的监管和检查力度,践行街道接诉即办“三个四”工作法,即:四个向前一步、四个延伸、四个到位,实现由“接诉即办”向“未诉先办”的转变,以此为契机,提升地区群众的幸福感和获得感。

01 四个向前一步

- ◇ 思想意识向前一步
- ◇ 工作机制向前一步
- ◇ 精细管理向前一步
- ◇ 群众工作向前一步

02 四个延伸

- ※ 向前端延伸
- ※ 向社区跟进延伸
- ※ 向依法管理延伸
- ※ 向社会治理延伸

03 四个到位

- ☆ 工作环节到位
- ☆ 回应群众到位
- ☆ 精准分析到位
- ☆ 监督跟踪到位

区人大代表与选民座谈 进一步加大征求选民意见建议的力度

垃圾分类、物业条例咋落实? 选民有话说

“垃圾分类的宣传要覆盖租房户和年轻人。”“物业条例应该加大宣传力度,同时要加强对自上而下的监管。”8月5日,区人大常委会副主任张克斌、区人大教科文卫委员会副主任委员马金东,街道工委书记、人大街工委主任唐涌涛,在调研幸福一村首开幸福广场垃圾分类点位后,就垃圾分类和物业管理两大条例执行中存在的问题和建议这一主题,与选民代表进行座谈。街

道工委副书记马程浩与相关部门、社区负责人、物业单位代表等同行调研。

调研中,区人大代表一行查看了首开幸福广场垃圾分类点位,并了解了每日运输时间等情况以及存在的问题。首开幸福广场物业单位负责人苏波讲解了垃圾分类的相关情况。随后,区人大代表一行与选民进行座谈。座谈中,选民畅谈了垃圾分类与物业条例新规实施三个月以来,家园

发生的变化,同时也谈到,垃圾分类应该全面覆盖,尤其不能“漏掉”外来租住人员和长期居住在社区的人员。另外,对于老旧小区而言,物业管理的需求极为迫切,地区选民希望能够持续跟进。

对于今后的工作,张克斌表示,将充分发挥人大代表桥梁纽带的作用,敢于担责,并加大对选民意见和建议的督办落实力度,切实为民办实事、解难题。

