

博山区区长路德芝接听12345政务服务热线 垃圾问题、房产问题……件件诉求有承诺



主办：淄博市政府市民投诉中心
大众报业集团淄博融媒体中心

文/图 记者 刘文思

晨报淄博8月20日讯 垃圾问题,房产问题……今天上午9点至10点,在12345政务服务热线平台,博山区政府区长路德芝上线12345,针对百姓的各种诉求,路德芝表示,既要已把已经投诉的事情处理完善,又要主动地查找问题,迅速解决,真正让群众满意,让群众放心。

“垃圾堆放在储藏室内,导致楼道内卫生状况差。”“桥一直未修建,汛期存在河水冲毁耕地的隐患,要求尽快处理……”在今天的12345政务服务热线接听现场,热线电话一个接一个响个不停。在1个小时的接话时间里,路德芝认真记录市民反映的诉求,在听清问题后,作出有针对性的解答。

民生的温度事关百姓的幸福指数。在接听每一个电话后,路德芝与部门和镇街道负责人进行简单交流,针对群众反映的身边难事,更是严肃地指出:“百姓的诉求无小事,要按照有解思维的要求,必须做到件件有落实。”

1个小时的时间,现场共接听11个热线电话。

接听完电话后,路德芝召集相关部门和镇办的负责人现场召开会议,进行了简单部署。他表示,要把人民群众的事当作头等大事来抓,把群众的满意作为我们衡量



博山区区长路德芝在接听12345政务服务热线。

工作的标准。

“既要已把已经投诉的事情处理完善,还要进一步牢固树立人民至上的发展理念;既要已把人民反映的事情认真处理好,又要主动地查找问题,迅速解决,真正让群众满意让群众放心。”路德芝说。

接话结束后,路德芝到12345政务服务热线受话大厅就市民诉

求办理情况进行了电话回访。

为进一步强化各级、各部门特别是领导干部为民服务意识,切实解决好群众反映强烈的热点、难点问题,淄博市建立区政府、市政府部门(单位)主要负责人到12345政务服务热线接话、回访机制,实现政府与市民的“直接对话”。

区政府、市政府部门(单位)主要负责人接话清单(第5期) 接话领导:博山区区长路德芝

1.博山区市民反映,其是裕祥花园小区3号楼3单元302户业主,已交房10年,2019年4月向锦海泰房地产置业有限公司缴纳办理不动产权证费用,至今未办理,要求协调办理不动产权证。

2.博山区市民反映,其为企业退休职工,2018年淄博市实现高龄补贴全覆盖,但博山区只给无收入者发放高龄补贴,企业退休的80岁以上老人无高龄补贴,认为不合理,要求补发高龄补贴。

3.博山区市民反映,白塔镇永安社区技校宿舍3号楼2单元3楼西户居民从垃圾堆捡拾垃圾后堆放在储藏室内,导致楼道内卫生状况差,影响居民正常生活,要求协调该住户清理垃圾。

4.博山区市民反映,城西街道办事处凤凰园社区3号楼3单元楼道内有大量垃圾及残剩食物堆放,要求尽快清理;该小区未安装天然气,要求协调安装。

5.博山区市民反映,2019年源泉镇麻庄村河道开始清淤治理,源泉镇政府承诺河道平均下挖1米,并完善护坡,修建3座桥,修建东侧生产路。但是,今年5月份麻庄村公告牌上更改为下挖4.5米至8米,护坡至今未完善,桥一直未修建,汛期存在河水冲毁耕地的隐患,要求尽快处理。

6.博山区市民反映,博山区每年举办文姜庙会,但2020年未举办,咨询以后是否继续举办。

7.博山区市民反映,1994年11月30日,其母刘凤英购买西关街2-1-05商铺,签署了房屋买卖合同,但房屋仍在开发商博山商业总公司名下,而其他商铺住宅均已办理过户登记,要求协调办理过户登记。

8.博山区市民反映,域城镇柳村、徐堆村无公交车经过,居民出行不便,要求开通公交线路。

9.博山区市民反映,其是李家窑社区的居民,其父亲的房屋有地契且已确权登记,城西街道办事处2020年5月9日在无任何告知的情况下将其房屋院墙拆了,要求归还被占土地。

10.博山区市民反映,人才新政37条中,博山区增加补充条款中明确只针对本科生在外地事业单位工作的博山人,建议扩大范围,将学历扩大为专科生。

11.博山区市民反映,2019年5月23日晨光山水缘小区10号楼4单元4楼、5楼为复式楼层,该楼层户主把原厨房的位置改为楼梯,将卧室位置改为厨房,随意改变房屋结构,影响楼下居民生活,要求尽快督促住户恢复原状。



扫描
微信二
维码接
听现场
详情

打造“微循环”服务网络 及时解决难点、热点问题 创建“张店服务”品牌 “马尚”落实见成效

文/图 记者 高阳
通讯员 张嘉仪

“马尚的事情马上办,群众的问题马上解”,这是一种态度,一个要求,更是马尚街道落实“张店服务”的决心。近日,张店区马尚街道办事处收到了一面来自辖区恒大社区业主代表送上的锦旗,一面锦旗,也许就是对这句话最好的诠释。

“我们反映的问题,马尚街道第一时间寻找解决办法,没想到办理得又快又好。”恒大社区居民向马尚街道反映,平时到附近的张店公园休闲活动没有便捷通道,需要绕道前往,恰逢街道领导张山山、黄文娟在社区“坐班”,居民反映这一问题后,张山山、黄文娟与恒大社区党总支共同召集居民代表商议,经马尚街道与相关部门多次协调,社区与物业公司共同努力,合理规划选址,投资10万元在恒大社区东南角建设了便捷通道,极大地方便了小区居民出入张店公园。

马尚的事情 马上办

马尚街道办事处按照“张店服务”品牌创建要求,主动接受群众对工作的批评、建议和监督,拓展群众参与政府治理,结合淄博市12345政务服务热线转办件承办工作,推行“马尚的事情马上办,群众的问题马上解”的服务理念,打



马尚街道实行包居领导负责制,由投诉受理专班对所有居民反映的问题进行分解,细化到每个社区、每个具体承办人。

造出一个办事处、村居(社区)“微循环”服务网络,及时化解村居(社区)集中解决存在的难点、热点、焦点问题,实现“大事不出街道,小事不出社区”的良好氛围,努力提升街道整体形象和为民服务水平。

随着城镇化发展,短短几年时间,马尚街道常住人口数量从11万人迅速增长到目前的25余万人,农村传统居住区与新建商品房纵横交错,传统农村生活习惯与现代城市生活习惯普遍存在磨合现象,群众反映问题类型涉及面广。

受理一件 解决一件

“马尚街道每月处理政务服务热线转办件数量平均1000件以

上,涉及民生、城管、物业、环保等多个方面。大量新定居市民,对美好生活的向往日益增长,对新城区的管理期望值越来越高,导致承办事项整体满意率不高。”8月16日,马尚街道党工委副书记曹猛接受采访时说,“面对复杂的工作局面,马尚街道成立投诉受理专班,由街道主要负责人负总责,街道党工委副书记亲自抓,安排副科级领导干部2名、工作人员4名专门负责居民投诉受理工作,设置街道政务服务热线2个,通过市区反馈、居民热线反映等渠道,按照‘日结日清’的原则,积极推行‘3113工作法’,即3分钟接通电话承办事项,1小时现场处理,1天内给予答复,3天之内给予回访。

同步公示街道12345市民投诉、物业管理办公室、安全环保办公室、城管中队等相关办公电话。及时将办理结果向当事人反馈,保证受理一件、解决一件。”

社区吹哨 委办报到

为及时收到群众反映的各类讯息,马尚街道实行包居领导负责制,由投诉受理专班对所有居民反映的问题进行分解,细化到每个社区、每个具体承办人,然后由具体承办人对居民反映的问题进行处理,对于涉及街道其他委办的问题,实行“社区吹哨、委办报到”的制度,由包居领导组织相关委办工作人员进行集中处理。

“自从实行包居领导值班制度后,马尚街道包居领导每周至少安排1天到所包社区活动场所值班,领导亲自挂帅既给居民吃了一颗定心丸,也督促物业能更好地为居民服务”。齐悦国际社区党总支书记赵玉芝介绍,“自从7月中旬包居领导值班制度实施以来,不少社区矛盾有了行之有效的解决办法。街道在村居(社区)设置书记热线、社区热线电话,实行党组织书记负责制,在各小区显著位置,将34个村居(社区)党组织书记的手机和社区热线电话进行公示,24小时接听来电,社区居民有什么问题都可以通过拨打电话去咨询或反映,现在我们正努力实现

小事不出网格,大事不出社区。”

近日,作为齐悦国际社区楼长监督组长的孙丰业接到不少居民的问题反映。“多个居民称门口的单元门关不上,门发生了变形,收到业主反映的问题后,我们第一时间回应业主,向社区和物业反映问题,没过多久就得到了解决,看着更换上的崭新的单元门,心里很有成就感。”孙丰业高兴地说。目前,马尚街道充分发挥社区楼长“联络员”作用,每栋楼选拔一名热心和支持社区公益事务的常住居民担任楼长,配合村居(社区)及网格员做好本楼的公益事业及相关工作,成为村居(社区)同居民之间沟通的桥梁。目前,马尚街道共有楼栋1240栋,楼长选拔已完成670个。

从2020年1月至今,马尚街道办理张店区12345政务服务热线投诉件共计7406件,不满意投诉件1167件,满意率85%。其中,物业管理类2456件,噪音扰民类827件,占道经营390件,违规停车类386件,连搭乱建347件,其他小类别3000件。其中物业服务类同比减少6.7%,噪音扰民类减少2.7%,占道经营类减少1.9%,其他小类别增加4.8%,满意率增加10%。

马尚街道将着力推动企业急需解决的、群众反映强烈的、整改落实成效不显著的热点难点问题的解决,强化中心城区服务功能、提升中心城区服务能力,以更加优质的服务提升“首位度”“贡献度”。