

张店基层  
风采展示

编者按

俗话说“根深方能叶茂”，在张店区，基层工作亦是如此，他们千头万绪、千变万化，但各镇办、各部门在优化营商环境、项目建设、招商引资、民生建设等推动高质量发展工作中不断涌现出好经验、好做法。为挖掘基层正面典型，总结各镇办、各部门的好经验、好做法，大众日报淄博融媒体中心推出“张店基层风采展示”系列报道，走进各街道、部门，深入挖掘典型事例，推动各项工作形成合力。

# “马尚事马上办”再出“升级版” 跟12345“赛跑” 解难题抢在投诉前

小区里面有三所学校，每天早上7点半左右送孩子的家长从四面八方涌来，容易堵成“一锅粥”，社区工作人员见状自发组成小组，轮流值班，每天早上7点半准时在校门口“指挥”交通，慢慢地路通了，居民心情也畅通敞亮了，每天早上都是带着微笑去送孩子；雨季来临之前，面对以前经常容易出现漏水渗水的住户，社区挨家挨户走访慰问，有问题的住户约好时间上门维修，当到了雨季来临时便不会再出现以前出现的那些问题，如此未雨绸缪深得居民心……

在淄博市张店区马尚街道，“马尚事马上办”已是家喻户晓，面对群众日益增长的各项需求，街道办用绣花功夫提升服务水平，面对居民的诉求，各社区、村成立专门的诉求服务驿站，每名工作人员都做到“如我在诉”，甚至不用群众张嘴，便已经有人跑在了前面，化解了可能出现的投诉等问题，用行动来提升群众满意度。



▲世纪花园居民诉求服务驿站专职服务人员郝蒙蒙正在整理各项诉求信息。

▲尚文苑社区党委书记巩少华来到庄国贞家中看望老人。

## 为啥要跟12345“赛跑”

“喂，你好，是邵书记吗？”4月10日晚上10点，一名居民的电话打到了世纪花园社区党委书记邵涛手机上。

“是的，请问您是有急事需要帮助吗？”

“哦……我家的房子无人住，但天然气一下子扣了不少费，担心存在漏气现象，有安全隐患，能麻烦您去给看一下吗？”

虽已是深夜，邵涛马上联系燃气公司专业人员上门检查，发现是系统扣除的最低消费，并无出现漏气的安全隐患，并立刻给居民回复，让其放心。

第二天，该居民找到居委会表示感谢，称每天看到群里网格员

发书记的电话，就抱着试试看的想法，看是否如网格员所说，社区工作人员能够24小时接听居民来电，为居民解决一切困难，“没想到夜里真打通了，看来社区真的是实心实意地给我们办事儿，我心里感觉很踏实……”

社区管理，就是一双向奔赴的信任交汇，居委会实心实意地为群众办事儿，群众全心全意地配合居委会、信任居委会，两股力量拧成一股绳，社区“不治而理”。

“如果我们社区能够在居民打12345之前把所有问题都给解决了，没人愿意拨打12345。”邵涛说，长久以来，社区在面对居民

投诉方面都是被动的，居民遇到问题习惯拨打12345，根据属地管理，社区分到投诉线索，才开始处理问题，久而久之便形成了一种“头疼医头脚疼医脚”的循环。

“社区是解决问题的，但更重要的是做服务的，做服务需要动脑子，不能一味地‘兵来将挡水来土掩’。”邵涛探索在社区成立了诉求服务驿站，5名专职工作人员负责处理各种求助、投诉等诉求，他们身穿醒目的“黄马甲”，每天走街串巷为居民服务跑腿，“我们就是要跟12345‘赛跑’，从源头上解决居民的急难愁盼。”

“这种跑腿儿不是蛮干，我们汇总了易投诉问题，例如电梯故

障、装修噪音、电动车飞线充电、人行道宠物粪便……这些都是以往居民拨打12345频次较高的问题，我们整理成册，不仅将问题处理好，还每周回访，防止出现同类问题再次给居民带来不便。”诉求服务驿站小组组长张鹏说，这样一来，社区将可能出现的问题都提前预判并快速解决，对于新出现的诉求积极响应、积极处理，群众满意度逐步提升。

如今，在世纪花园，网格员每天在网格居民信息群中发布诉求服务热线和诉求二维码，及时受理居民诉求问题。所有收到的应急诉求，半小时内响应，半小时内到达，半小时内反馈；周末节假日

期间，同样发布当天值班服务热线，由值班人员做好居民诉求办理，并建立诉求问题化解台账。

世纪花园作为有6000余户、两万人的大社区，居民拨打12345反映问题的投诉量从每月百余件下降到每月十几件，说明社区跟12345的这场“赛跑”选对了方向。“任何一个社区都不会没有问题，我们能做的就是跑在前面，将群众可能反映的问题给提前想到了，问到了，解决了，这才是真的想居民所想，办居民所急，问居民所需。”邵涛的工作理念朴实无华，却又直击人心。

## “如我在诉”贵在“不推脱”

社区无大事，每件事看起来都很“鸡毛蒜皮”，但恰恰是这样的“鸡毛蒜皮”能够影响居民的幸福。很多鸡毛蒜皮涉及多方面利益，处理起来并不容易。

近日，家住张店马尚街道康居苑小区9号楼的黄桂玲老人为家里用上了“正式电”而松了一口气，入住新房子一年多来，整个小区使用的一直是“临时电”，电费贵，还不能安装充电桩，使用大功率电器还面临着跳闸断电风险，小区居民都很郁闷。

事情的起因还源于开发商与附近村庄经济上的矛盾，双方对项目造价金额不认可，一直未达成一致，导致电缆无法入地，只能使用临时用电。

“临时用电一度将近一块钱，

我们业主每次都要上物业办卡充电，虽说是按照正常居民用电收费，多出来的差价由开发商暂时承担，但这也不是长久之计，将来开发商将房屋手续全部移交之后会撤走，到时将由谁来补这个电费的差价？”对于将来可能出现的问题，业主都表示非常担心，希望社区居委会能够出面解决此事。

当时紫苑社区居委会刚刚接管康居苑小区，党委书记艾军对于此事非常重视，多次出面协调开发商以及邻村，希望能够快速解决此事，但涉及经济上的利益矛盾，此问题一直难以解决。

为了解除居民的疑虑，艾军向马尚街道办求助，街道办相关负责人并没有因为事小暂时搁置或者推后处理，而是第一时间

了解居民诉求，马上理清问题所在，做开发商、村庄的工作，经过长达大半年的努力，项目占地村庄和开发商达成沿街房置换协议，村庄同意开发商将电缆入地。

“电缆入地了，悬着一年的心也终于落地了。”业主张绪发说起这桩闹心事，长长地舒了一口气。关键问题解决了，业主用上了“正式电”，也不用每次都跑到物业办公室去交电费了，彻底治好了一块“心病”。

“社区在处理居民反映的问题时通常会遇到一些困难，比如涉及多部门，不在社区管辖范围之内等，如果一味的怕麻烦、推脱，就会失去民心，所谓的‘如我在诉’并不仅仅是说说而已，而是真的不推脱，不嫌麻烦，即使踮起

脚尖也要努力够到。”正是抱着这样一种服务态度，很多看起来解决不了的事情，经过努力都解决了，很多看起来无比麻烦的事情，被抽丝剥茧慢慢地处理好了。

类似的小事儿还有很多，康居苑小区部分11层楼以上业主反映家里水压小，影响居民正常用水。紫园社区居委会立刻联系小区所属山东信实物业管理公司项目经理徐化铮，商议如何解决安装压力泵所需的费用问题。

物业公司没有“踢皮球”，第一时间向总公司反映并申请费用，仅仅用了几天便申请到了安装费用共计两万多元，并尽快安装压力泵，让业主不再为水压小而着急心烦。

一句“如我在诉”不是一个口

号，更不是一种形式，而是一份责任，一份压力，这份责任与压力让马尚街道各社区更加深入了解到“不推脱”的分量。除了世纪花园等部分已经成立诉求服务驿站的社区，辖区在4月底之前，所有社区、村将建立起诉求服务驿站，对于社区内大大小小的事情，积极响应、积极预防、积极处理、积极回访。

“我们的社区群里，每天都有网格员来报到，无论是幸福感，还是安全感，都是满满的。”每天看到群里那不走形式的问候，业主们也忍不住总是想要在群里分享一些正能量的事情，慢慢地社区群里抱怨声少了，牢骚少了，大家心平气和地反映问题，解决问题，配合社区志愿服务活动。

## 从“一个人”到“一群人”的思考

在张店马尚街道，有部分年龄较大的老社区，社区内居住的多是上了年纪的独居老人、孤寡老人，由于生病以及突发情况等，他们的需求比年轻人要多一些。

前不久，住在尚文苑30号楼3单元的庄国贞老人便遇到了自己难以解决的问题，已是85岁的她在家摔了一跤，左胳膊肘脱臼无法动弹，急忙将在北京的小女儿给喊了回来。

“女儿在家照顾了我一个月，身体算是恢复得差不多了，但孩子终究是要回北京的，把我一个

人放在家里，她很不放心。”老人说，她的女儿拨打了12345咨询，看如何能让老人得到合适的照顾。

咨询转到了尚文苑社区居委会，尚文苑社区党委书记、居委会主任巩少华立刻联系了老人，在问清老人的实际需求之后，便做了一个计划：和老人及时沟通，有需要，社区就会上门提供帮助，作为社区的一项免费志愿服务，纳入社区养老服务项目。这样老人女儿的赡养压力也减轻了不少。

“老人有你们帮忙照顾，我感

到很安心，太感谢你们了。”近日，在接到12345热线的回访时，老人的女儿丛女士表达了感激之情。

通过庄国贞老人的事情，巩少华了解到社区还有不少这样的老人，他们可能也需要各项志愿服务，如何精准帮助这样一群人，成为了摆在眼前的一个大问题。

社区各网格立刻挨家挨户进行摸排调查，得知共计十余位老人需要社区上门提供帮扶。巩少华为此专门召开社区“两委”会议，制定出了针对这个群体的实

实在的帮扶政策：每周组织理发师上门为老人理发，每两周组织志愿者上门为老人打扫一次卫生……

种种在别人看来微不足道的小劳动，却是八旬以上独居老人最渴盼的大帮扶。

从一个人到“一群人”，社区触类旁通的工作方式方法，真正让“小事不出网格，大事不出社区，难事不出街道”落到了实处。

“马尚的事情马上办，群众的问题马上解”已然成为了张店区马尚街道办事处服务品牌，社

区诉求服务驿站的成立，将覆盖居民各方面的需求，做到了“平时有人访、难时有人帮、老时有人惦、病时有人探”。

大众日报淄博融媒体中心记者 徐晓会 通讯员 侯婷婷



扫描  
大众新闻  
客户端二  
维码了解  
更多信息