

# 嵩山路街道 优化营商环境 当好服务企业“店小二”

一抹抹红色的身影,奔走在楼院、企业中;一声声“我来办”“马上就办”,传进居民耳朵里;一个个便民、惠企政策,在辖区落地开花……

当好有呼必应、无事不扰的“店小二”,做好为企业解惑、为居民解困的“贴心人”,嵩山路街道以流程最优、环节最少、时间最短、效率最高、服务最佳为目标,为优化营商环境送上了一道“硬菜”。

记者 景静  
通讯员 郭田雨 文/图



## 走进企业群众中征集意见建议

嵩山路街道结合“四千百”基层服务工作机制,班子领导率先垂范,走进企业群众中广泛征集意见建议;街道机关人员走进企业、项目、门店,深入调查300余家企业,全面摸排辖区楼宇内企业经营状况、征集意见建议20余条;社区工作人员走进小区、楼院、居民家中,通过入户走访、发放调查问卷的形式对便民服务相关

工作征求居民意见,收集整理居民意见建议10余条,分别与责任科室积极对接予以解决。

## 采用四项便民惠企服务模式

街道采用“首问负责、预约服务、上门服务、跑腿代办”四项便民惠企服务模式。“首问负责”第一个接待或接受居民、企业询问的工作人员,负有对其服务的责任;“预约服务”通过电话、微信群组、联络员

员等随时随地接受居民、企业预约;“上门服务”主动服务高龄老人、行动不便人员等特殊群体;“跑腿代办”为有需求的企业和特殊群体提供代办服务。

同时,持续深化“放管服”和“一网通办、一次办成”政务服务改革,实现政务办理零距离;根据企业需求提供精准“派送”服务,为企业送新发展理念、送政策支持、送创新项目、送生产要素、送温暖关怀。

## 人和路街道 开展网格员业务培训

本报讯 为加强网格员业务能力,4月2日,人和路街道召开网格员业务能力培训会,辖区38名网格员参加会议。会议详细讲解了如何利用好“网格化精准检测平台”APP实时察看辖区内微站点空气质量情况,并根据不同微站点反映出的污染物数据针对性地检查施工工地存在的扬尘问题。

会议要求,所有网格员要加强对辖区内施工工地的日常巡查工作,做好巡查记录,切实担负起大气污染防治第一责任人的责任。

记者 景静 通讯员 霍勇臻

## 一马路街道 “三加强三落实” 做好食品安全工作

本报讯 连日来,一马路街道采取“三加强三落实”举措,守牢食品安全“最后一公里”。

加强组织领导、落实属地责任。成立食品安全监管领导小组,研究制订实施方案,建立办事处、社区两级联动食品安全监管执法网络,对辖区沿街饭店定期巡查监管。加强宣传教育,落实政策引导。采取张贴宣传标语、悬挂横幅等举措,举办“舌尖上的安全”主题法律法规宣讲活动,帮助群众提高食品安全的维权意识。加强规范整顿、落实长效机制。加大对火车站周边沿街餐馆门店的监管力度,坚决做到发现一起治理一起、查出一处整改一处。 记者 景静

# 福华街街道 “连心四站”架起社情民意“连心桥”

福华街街道航海北街社区成立于2000年,涵盖4个楼院、居民2900余户,社区党委创新建立“连心四站”,逐步探索形成需求收集、协商分流、接单办理、评估反馈“社情民意”快速反应机制,走出了一条社区服务治理创新之路。

记者 景静 通讯员 户丹丹 文/图

## 民情气象站 每月联席会及时传递民意诉求

“民情气象站,全天有应答,小站集民情,有事您说话”成为社区为民服务的新标语。在居民家中,民情观察员、民情联络员聊家常、听民声,协调解决困难。

“民情气象站”收集方式灵活多样,不仅有每日“巡诊”、定时“坐诊”、当场“听诊”、及时“会诊”,坚持“六必访、两必问”,还通过社区微信等网络平台随时掌握居民对社区建设和社区治理的诉求与意见,同时,每名社区干部至少联系10名社区居民代表等,社区每月开展联席会,及时全面传递民意诉求,交流经验技巧。

## 民情挂号站 建立四色响应机制展开服务

社区把搜集来的居民困难和意见建议写进“民情挂号档案”,用分为“阴、晴、雨、雪”四个不同的气象符号表示。“晴”表

示情况良好、没有发现问题,“阴”表示有社区可以及时解决的问题,“雨”表示有特殊复杂情况需要综合解决的事情,“雪”表示问题难度较大社区解决不了的事情。

建立“蓝、黄、绿、红”四色响应机制,将群众的冷暖、困难、需求、期盼,针对不同情况相应展开服务。

## 民需希望站 分流解决群众关注的热点难点问题

把群众关注的热点难点问题在“民需希望站”分流解决。建立“社区党组织、物业、公共单位、党员代表、居民代表、商户代表、社区民警、律师”八方议事会,通过党建联席会、茶友沙龙等,将公共领域事项、社区服务事项、居民个人事务按“轻、重、缓、急”进行分类。

对能解决的问题及时解决。对办理周期较长的民情事项,定期向群众通报办理进度。对于事件重大,暂时解决不了的



及时向街道党工委汇报。

## 民生回应站 反馈问题解决情况,评估居民满意度

社区及时把解决情况反馈给群众,并采用调查问卷、民主评议等方式综合测评,评估居民满意度。同时,为了增加“观察员”“气象员”等工作积极性,社区实行即时评价和年度测评结合的考核,依据群众评价、服务积分等方式予以年终表彰,增强大家的荣誉感、积极性。

# 京广路街道 “一图一卡三项机制”助力实现“五个一批”

本报讯 为进一步深化“千人大走访服务树形象”实践活动,畅通民意诉求渠道,京广路街道建立“一图一卡三项机制”工作模式,做到居民有需求、干部有行动、社区有服务,力争在2021年度完善一批硬件设施、拓展一批服务项目、打造一批活动品牌、坚强一批社会组织、解决一批社区难题,实现“五个一批”重点内容提速提质。

建立社区分包服务图。以社区为单位,制作实践活动分包联系图,图中涵盖辖区楼院、公共单位等内容,注明楼栋、单元、户数、人数、走访第一责任人等信息。

每个社区划分10个网格,10名社区专职工作人员一对一成为网格第一责任人,严格落实“六必访、两必问”,精准建立台账,实施动态管理。

制作实践活动联系卡。制作并发放社区服务群众联系卡,搭起党群连心桥。在入户走访过程中,将联系卡分发到辖区每户居民手中,联系卡上明确了社区服务内容和民意收集方向,社保、低保、助残、综治、政策等均可通过联系卡上的电话咨询,方便群众少跑腿、多办事。

健全三项机制,确保工作实效。推进

“上下联动、全员参与”机制。街道坚持全员参与机制,同时动员三类组织成员广泛参与,最大限度地察民情、问民意。建立“周周分享、月月总结”机制。每周通报一次进度,表扬先进,激励落后,每周例会上随机抽3名社区工作者交流心得体会;每月召开专题推进会,集思广益形成新思路,提高走访和服务效率。夯实“问题导向、结果运用”机制。个性问题立整立改,普遍性问题深入研究,发现一个问题、整改一个问题。

记者 景静 通讯员 郭小芳

## 蜜蜂张街道 开展消防安全专项检查

本报讯 近日,蜜蜂张街道组织各社区安监员成立检查组,到辖区网吧、宾馆、培训机构等人员密集场所开展消防安全专项检查。

详细排查强督导。检查人员详细了解场所消防安全责任制落实情况以及消防设施情况,抽查疏散通道、安全出口是否畅通,灭火器、应急照明灯是否完好有效等。随机提问强落实。现场随机提问员工是否会使用灭火器,以及如何引导人员疏散等问题。及时指正强安全。对检查发现的问题现场督导整改,并要求管理人切实加强消防安全管理。

记者 景静

## 德化街街道 普法宣传讲座进社区

本报讯 为了增强辖区社区居民的法律意识,近日,德化街街道司法所联合钰琢洋诚律师事务所开展了“律师进社区”普法宣传讲座。

讲座中,律师结合相关案例,为社区居民解答了生活和工作中遇到的常见法律问题,并针对居民关切的民间借贷、婚姻家庭纠纷、工资福利待遇等方面的法律问题进行了深入浅出的讲解。最后,律师还为大家宣讲了民法典的相关法律条款,进一步拓宽了普法宣传领域。

记者 景静