

# 民意在哪儿 基层干部的关注点就应该在哪儿

——新华区焦店镇民呼必应工作居全市前列小记

下水道不足一周就安装好，避免了村里公共卫生间污水排到河沟，也不再有了难闻的气味。7月22日，记者回访新华区焦店镇褚庄村村民褚某时，她表示满意。

前段时间，褚某通过市12345民呼必应平台表达诉求，市政府热线办形成工单并下发至焦店镇政府。接到诉求工单后，焦店镇政府迅速到现场核实，多次走访协调，并由该镇纪委全程跟进监督，推动群众诉求快速处理。

“现在越来越多群众学会使用网络，通过网络反映诉求。群众在哪儿，我们的领导干部就要到哪儿去。我们基层干部要利用好民呼必应平台，及时了解群众所思所愿，积极回应关切。”焦店镇党委书记许跃华说。

据我市最新一期民呼必应工作简报显示，上周期（7月11日—7月17日）市12345民呼必应各平台共接到诉求14872次，受理5507件，登记交办1548件。周诉求近15000件，这是市民对民呼必应平台的信任，也说明越来越多的市民有了通过市12345民呼必应平台表达诉求的意愿。“民

意在哪儿，我们就得高度关注哪儿。这么多民意都在民呼必应平台，我们要更加高度关注、重视民呼必应工作。”焦店镇党委副书记、镇长郭晓光说。

做好民呼必应工作不仅要有“啃硬骨头”的实干担当，有“绣花功夫”的落实做细，更需要科学完善的推动机制。经过一年的探索实践，焦店镇的民呼必应工作逐步建立并完善了受理、登记、转办、督办、反馈、回访的运作机制，并建立了横向到边、纵向到底的工作联动机制，形成“专班领导、首接受理、分类处置、联动负责、限时回复、督办回访”的工作机制。

为确保热线受理事事有落实、件件有回音，及时快速高效解决群众诉求，焦店镇成立由“一把手”任组长的民呼必应专班，配备专人负责，通过电子信箱实行7×24小时接电“不打烊”；严格落实“包村干部+属地村委”管理责任制，建立镇村两级快速响应机制，收到群众诉求后及时找到并反馈给相关人员，强化办结时限，要求在规定办结前两天完成工单回复，严防出现超期工单；严格实行

首接负责制，属于该镇辖区职责范围的，要求各级承办人不许推诿扯皮，迅速做好处理工作，在面对一时难以解决的问题时，第一时间主动与有关部门和民呼必应热线平台沟通，请求平台牵头相关部门协同会办，增强工作合力，形成齐抓共管的良好格局，切实做到民生无小事，民呼必应，接诉即办。

今年以来，焦店镇共受理热线工单117件，按时办结率100%、回访满意率100%。其中，投诉类工单80件，群众满意度100%；求助类工单26件，群众满意度100%；咨询类工单11件，群众满意度100%。各类工单的满意度都达到了100%，基本实现了“最多打一次”的工作目标。

一分耕耘，一分收获。在4月份的全市12345民呼必应工作考核中，焦店镇以总分85.50分位居全市各辖区（镇、街道）组的第一名。6月14日下午，市政府热线办到焦店镇调研民呼必应工作，对该镇此项工作的机制化、常态化表示肯定。

“民有所呼，我有所应。焦店镇以‘能力作风建设年’活动为契



7月22日，焦店镇党委书记、镇长郭晓光（左）在北环路沿线指导下水管铺设工程，回应群众诉求。 本报记者 毛玺玺 摄

机，让民呼必应平台成为群众反映问题、表达诉求、咨询求助的有效平台，俯身行动、锻造能力、锤炼作风，切实提高群众工作能力推动基层干部作风提升向好。”郭晓光说，下一步，该镇将在进一步完善工作机制的基础上，提高督办回访

力度，建立以按时办结率、问题解决率、发回重办率、公众满意度等为核心指标的考核体系及信息统计通报制度，确保民呼必应工作做实做细见实效。

（本报记者 毛玺玺 通讯员 罗颖）

# 着力解决群众“急难愁盼”问题

——新华区中兴路街道以民呼必应工作推动干部能力作风建设见实效



近日，中兴路街道党工委副书记陈雷（左三）带领班子成员和社区工作人员在朝阳路察看垃圾桶数量及清运情况，解决居民反映的垃圾桶数量少、清运不及时等问题。 本报记者 毛玺玺 摄

今年5月初，孕妇姜女士被疫情挡住了回舞钢市的脚步，滞留在中兴路街道中兴社区。5月14日，姜女士突感身体不适，急需去医院检查，社区工作人员立即将情况上报。

特事特办、急事急办。中兴路街道党工委副书记陈雷当即安排分包中兴社区的孙亚辉和付康康立刻行动。按照疫情防控政策联系医院、卡点交警协调，将姜女士送到市第四人民医院。检查无恙后，和姜女士家人取得联系，向舞钢市有关部门协调报备，又护送姜女士到许广高速舞钢市建设路收费站，和当地120救护车交接后返回。

“这件事让我印象很深，民呼必应平台给了群众反映问题的通道。市政府热线办把诉求件下发到区里，区热线办一刻也没耽搁转给属地中兴路街道，全流程服务，我们跟踪到底。”7月22日，孙亚辉说，当孕妇家

人真诚地道出感谢时，他体会到了帮助他人解决“急难愁盼”的幸福感。

今年，全市上下扎实开展“能力作风建设年”活动，这对不断提升党员干部群众工作能力等干事创业的真本领、硬实力有了更高要求。中兴路街道班子成员从自身做起，引导党员干部躬身入局，率先垂范，一级做给一级看，一级带着一级干，以民呼必应平台为抓手之一，立足提升基层治理能力、转变工作作风，以群众满意为标准，努力实现“民有所呼，我有所应”，把实事办到群众心坎里。

躬身践行，积极发挥带头作用。前段时间，中兴路街道商贾南苑9号楼多位居民通过12345民呼必应平台反映小区个别居民为自身停车方便，利用地锁占用公共停车位，影响其他居民停车，同时地锁的设置对居民出行安全有一定影响。孙亚辉闻讯后，

忙完手头工作就带领街道综合执法中队队员和社区工作人员赶赴现场，快速解决私装地锁问题，并要求社区举一反三、以点扩面、全面摸排，防止私自安装地锁现象反弹，确保居民停车方便、出行安全。

广聚民智，构建共建共享格局。针对年初多位居民通过12345民呼必应平台为今年老旧小区改造提建议，中兴路街道举一反三、主动作为，通过社区党委书记牵头召开“红色议事会”、入户大走访、开展老旧小区改造提升调查问卷等多种方式在群众中广泛征集老旧小区改造意见，共同对老旧小区改造“把脉开方”。目前，今年计划改造的15个老旧小区意见征集工作共发放调查问卷687份，收集到可行性意见建议200余条。

全域布局，“小网格”托起“大民生”。中兴路街道结合地域区划、居民群体、诉求事项等实际情况，将3

个社区划分为43个网格，实现网格全域布局，统一整合“一张网”，使群众的诉求和声音通过网络长、网格员得到回应。针对近期居民在12345民呼必应平台反映的优越路商贾北苑7号院2号楼前下水道污水横流，联盟鑫城7号楼平台处有杂物堆积、存在安全隐患等问题，分管该网格的网格员迅速行动、全力解决，始终贯彻“居民小事，我们的大事”理念，真正做到“认真负责、有求必应”。

“‘能力作风建设年’活动是今年的一项重要政治任务，我们要有载体、有抓手，把民呼必应平台上群众诉求的解决当作锻造过硬能力、锤炼过硬作风的‘考场’，着力解决群众‘急难愁盼’问题，让群众生活得更称心、更舒心，用实际行动交出精彩‘答卷’。”陈雷说。

（本报记者 毛玺玺 通讯员 周彭辉）

# 在回应群众诉求中厚植为民情怀

——新华区光明路街道以民呼必应工作为抓手不断提高群众工作能力

挂在新华区光明路街道办事处处的8面锦旗，是该街道民呼必应工作成果的最好写照。7月22日，该街道党工委副书记、办事处主任胡斌说：“这都是我们应该做的，群众记在心里，还送来锦旗，是对我们工作最好的鼓励。”

胡斌坦言，在基层，基本天天都在和群众打交道。在把群众反映的一个个问题办好办实的过程中，党员干部逐渐懂得了什么叫为民情怀。

我市继开展党史学习教育“我为群众办实事”实践活动后，去年底又对“能力作风建设年”活动进行动员部署。“不管是哪一个，都离不开不断锻造过硬能力、锤炼过硬作风、提高群众工作能力。”光明路街道党工委副书记丁炳皓说。

提高群众工作能力，市12345民呼必应工作是个很好的抓手。今年以来，光明路街道共收到12345民呼必应平台诉求件363件，已办结357

件，有6件正在办理中，办结率98.3%。

民有所呼，我有所应。群众的诉求解决好，就能赢得赞誉。7月22日，在光明路街道光明路64号院A楼门口，居民李女士指着两棵银杏树说：“我们和这两棵树都有感情了，是民呼必应平台和街道帮我们解决了安全隐患，还保留住了这两棵银杏树。”

原来，A楼门口的这两棵银杏树由于树枝长时间未修剪，影响了楼上住户生活。特别是刮风天气，存在安全隐患。有居民通过市12345民呼必应平台反映了该问题。接到诉求件后，光明路街道工作人员立即赶到现场核实情况，并向园林部门积极汇报，协调专业团队和设备到现场对银杏树进行了修剪。

民呼必应平台上的大事小事，光明路街道都高度重视。

前段时间，该街道对某问题楼盘化解工作的推进也是生动写

照。由于多种原因，该楼盘集体不动产证和业主们的不动产证迟迟不能办理，有市民通过民呼必应平台向社区进行了反映。“尽管困难重重，我们努力寻求化解突破口，积极协调各级职能部门，力争将该楼盘集体不动产证（大证）办理出来。”胡斌说。该街道在相关家属院公示《关于办理不动产登记有关事项的通知》《授权委托书》《办理不动产登记证流程》，着重显示监管账户，并将联系电话、监督电话一并公示。此外，在问题楼盘化解微信工作群中每天通报进展情况，并密切与税务部门沟通协调。截至目前，光明路街道已为该项目197户业主中的175户协调办理了个人不动产登记证。

“不仅要处理好民呼必应平台上的诉求件，日常工作中，网格员发现的问题或者群众直接上门反映的问题，我们同样按平台诉求件标准来处理，做到件件有回应、事事有着

落。”胡斌说。今年5月17日，家住光明北路89号院的蔡女士打电话到社区求助，说她的儿子在外地上学，申请入党，急需政审材料，自己又在封控区，没办法出门，希望社区能帮忙开具证明。迎宾社区党委书记杨秋红接到电话后，承诺不论多难也要把证明开出来。当时，正值疫情防控关键时期，社区工作人员吃住在社区，大家都忙得像陀螺一样。工作到凌晨的杨秋红没有忘记蔡女士的诉求，连夜开好证明。

“‘能力作风建设年’活动要求我们党员干部锻造过硬能力，其中提高群众工作能力是重要方面。我们要以‘能力作风建设年’活动为契机，深入开展‘我为群众办实事’实践活动，抓实抓好民呼必应工作，把回应好群众诉求放在心上、写在行动中，在为群众解决‘急难愁盼’问题中不断厚植为民情怀。”胡斌说。

（本报记者 毛玺玺 通讯员 方品）



近日，市安委会办公室离退休干部科工作人员受老干部委托，为迎宾社区送去锦旗，以表谢意。

今年5月，光明路街道迎宾社区派专人为家人不在身边的老人服务，为行动不便的老人开通核酸采样绿色通道或上门采样，购买蔬菜并送货上门，为急需药品的老人买药、送药。 方品 摄