

大事办到明处 小事办到实处

——新华区住建局以老旧小区改造为抓手回应民生诉求



7月22日，为回应好群众诉求，唐猛带领工作人员在位于丰源路的商贸街家属院了解老旧小区改造相关情况。 本报记者 毛玺玺 摄

常年“失明”的路灯亮起来了，狭窄拥挤的道路宽敞通畅了；老旧小区重获“新生”，以前脏、乱、差，现在洁、净、美，旧貌换新颜，有面子更有里子……

的确，老旧小区改造关系千家万户切身利益，事关小区环境卫生、居民生活品质，也是群众生活中的一件大事。“大事”很大，办在明处。新华区将老旧小区综合改造作为为民办

实事的头等大事来办，作为改善辖区居民居住条件的重要内容，努力做到公开透明，坚持问需于民、问计于民、问效于民。2022年老旧小区改造共涉及7个街道77个小区347栋楼13579户114348万平方米，现已下达奖补资金和发改资金5338万元。目前，新新街街道、湛北路街道、矿工路街道、中兴路街道、西市场街道已全部开工，曙光街街道部分开工，涉及11217户，开工率达到826%，已完成市定目标任务，余下小区正在办理施工手续，计划于7月底全部开工。同时，纳入2022年创文专项整治工作住宅小区116个，涉及512栋楼23435户居民。

一批老房子实现了“减龄”，“住有优居”惠及更多群众。“现在小区焕然一新，在这里居住心情很好，下水道不通、不好停车的问题都陆续解决了，还有了居民广场，基础配套设施也都提升了。”家住新华区西高皇街道天湖苑社区平顶山学院家属院的王女士说。

王女士点赞的背后，是新华区住建局联动西高皇街道的高位推动、尊

重民意、攻坚克难。通过7个多月挂图作战，平顶山学院家属院老旧小区改造最终实现了拆违治乱、功能重塑、外观提升的突破，这里的老旧小区变了样。

变化看得见，群众的点赞自然是发自内心的，而数字是居民幸福指数不断攀升的有力明证。唐猛提供了这样一组数据：

2019年以来，新华区共完成改造老旧小区123个，涉及26372户居民，总建筑面积200万平方米，完成投资3.77亿元。其中：2019年对辖区内8个街道的49个老旧小区实施改造，共涉及335栋楼13040户居民，总建筑面积约96.497万平方米，总投资约1.36亿元；2020年对辖区内7个街道的32个老旧小区实施改造，共涉及140栋楼6197户居民，总建筑面积约49.43万平方米；2021年对辖区内10个街道的42个老旧小区实施改造，共涉及204栋楼7135户居民，总建筑面积约54.373万平方米。

大事办到明处，小事办到实处。日前，有居民通过民呼必应平台反映小区楼道内张贴小广告久治不愈问

题。乱贴小广告虽是居民生活中的小事，但是唐猛牵挂在心。接到诉求工单后，他和工作人员一起实地查看。“经过实地查看，诉求人说的确实是实情，她生活的那个小区内存在墙体小广告、墙面脱落、线缆杂乱、管道渗水等问题，确实影响小区环境和居住体验。”唐猛说。

乱贴小广告，群众屡屡有诉，究其原因，还是因为小区建成时间比较长，基础设施老化，管理投入大、成本高，物业企业不愿意进驻，乱贴小广告等问题在小区内肆行。为此，新华区住建局决定结合当下创文工作重点，把群众在意的这一关键小事一体化，通过老旧小区综合改造纳入整治，努力开展物业进社区、小区管理全覆盖活动。

“城市是人民的城市，人民城市为人民，我们将坚持人民立场，围绕民生工作，以大力实施老旧小区改造工程为抓手，优先解决群众反映强烈的功能短板问题，努力让一个个老旧小区旧貌换新颜，不断回应好群众诉求，为居民的幸福生活‘加码’。”唐猛说。（本报记者 毛玺玺）

借助监督力量高质量解决群众反映的问题

——新华区西高皇街道真抓实干交出民呼必应工作优秀答卷

说到民呼必应工作，新华区西高皇街道“有渊源”。自我市创新提出以“红色引擎”为抓手、以“全科网格”为终端、以创建“枫桥式社区”为载体、以“幸福家园”为内容、以“民呼必应”为目标的党建引领城市社区治理“五个一”工作机制实施以来，西高皇街道扎实开展此项工作，尤其是民呼必应工作多次受到上级部门肯定。

早在2021年2月，平顶山日报就曾以《民有呼我有应！中央花园社区155户居民用上了天然气》一文报道过西高皇街道为中央花园社区中央花园小区25号楼等4个居民楼的155户居民通天然气的事。“在城市社区居住用上天然气，的确是一件烦心事。解决群众的烦心事，是社区治理的重要工作，我们践行‘民呼必应’工作机制，尽可能想办法把

群众的诉求解决到位，努力让提出诉求的居民由‘烦心’变‘舒心’。”西高皇街道党工委副书记、办事处主任赵文婷说。

西高皇街道一贯重视民呼必应工作。7月25日上午，赵文婷和西高皇街道纪工委书记张向东一起来到高庄村查看生产路铺设情况。此前，西高皇街道接到群众投诉称，高庄村因开发建设导致农业生产道路中段有抛荒路面。该街道当即联系区相关部门，协调铺设水泥路，并与正在修建中的纬四路连通，方便村民通行，也方便农忙时节农机具进场作业。“接到民呼必应平台信息后，我们街道专门召开班子会议，研究打通道路方案，并在抛荒区域种植经济作物，带领村民增收致富。”西高皇街道武装部部长韩冰说。

群众诉求是否按流程现场核实、推动解决？解决得到底怎么样？记者留意到，在西高皇街道民呼必应工作中有重要一环，就是监督的力量。今年上半年，西高皇街道通过12345民呼必应平台共接收问题260个，目前已办结260个，办结率达100%。对每个诉求件，街道纪工委都全程跟踪问效。“民呼必应平台是我们了解辖区群众诉求的好帮手，只有了解到群众诉求，才能有针对性地服务好群众，保一方和谐、促一方稳定。”张向东说。

为把民呼必应工作真正落到实处，把群众的呼声“应”在行动中，西高皇街道纪工委制定了首问负责制、即时响应制、限时办结制三项机制，通过线上数字手段、线下制度保障，最大限度缩短“民呼必应”的响应时

间，提升了办结效率，积极践行“民呼我为”。同时，该街道纪工委充分发挥督察功能，坚持每周对群众反映问题情况进行“机动式”巡查，对办理质量不高、推诿扯皮的相关责任人予以问责，确保各类民生事项得到妥善办理，最大限度地消除死角和盲区。“除了市12345民呼必应热线接到的诉求件外，自去年7月20日市12345民呼必应掌上平台新闻上线后，我们还将这一平台上有关我们西高皇街道的诉求件一并进行解决，努力让民呼必应平台成为我们收集民意、处理民情的主平台。”张向东说。

思想上重视，又有相应的监督问效机制，西高皇街道的民呼必应工作得到了群众认可。“反映问题后，街道很快为我们解决了，安装了路灯。有

路灯真好，我们晚上下班回家再也不用摸黑了，也不害怕了，很感谢市12345民呼必应平台，感谢西高皇街道。”7月26日，西高皇街道温集移民村村民孙田庆说。

日前，西高皇街道接到了市12345民呼必应平台下发的诉求件：温集移民村村内道路曲折，出行存在安全问题。接到群众诉求，街道工作人员立即现场核实，通过开会讨论、沟通协调等，在一周之内为温集移民村安上了21盏崭新的太阳能路灯。

通过民呼必应平台解决的问题一串串。“民呼必应平台真是方便，上午反映的问题当天下午就给解决了，效率真高！”家住西高皇街道中央花园社区中央花园小区的张女士介绍，因为楼上邻居经常夜间晚归，

噪声影响其休息，通过12345民呼必应平台反映问题后，社区迅速沟通协调，最近张女士睡觉没再受到影响。

“不管是党史学习教育‘我为群众办实事’实践活动，还是‘能力作风建设年’活动，都和群众工作能力分不开。其实，民呼必应工作恰恰为我们基层干部提升群众工作能力提供了很好的历练平台，这对做好基层社会治理工作意义重大。”赵文婷说，他们要用好用活民呼必应平台，把它当作了解群众诉求的“信息源”、改进工作作风的“练兵场”、推进基层社会治理的“考场”，以监督力量提升高质量解决群众诉求的执行力，以真抓实干交出民呼必应工作优秀答卷。（本报记者 毛玺玺 通讯员 李鹏飞）

收纳社情民意解民忧 推动基层社会治理

——新华区湛河北路街道民呼必应工作小记

民有所呼，我有所应；民有所需，我有所为；民有所诉，我有所办。这不是一句空话，这是民呼必应工作的要义所在，也是基层社会治理的有效路径。“‘民呼必应’反映的‘热点民情’和‘热点民意’，让我们能够及时掌握社情民意，有针对性地为群众解决问题，对我们做好基层社会治理工作非常有益。”提起民呼必应工作，7月26日，新华区湛河北路街道党工委副书记杨清波说。

的确如此，社会治理是国家治理的重要方面，城乡社区是社会治理的基本单元。社区虽小，但连着千家万户，治理意义重大。

今年以来，湛河北路街道党工委以“能力作风建设年”活动为依托，把“民呼必应”工作作为一项重要工作来抓，制定专项工作制度，及时成立由党工委副书记为组长的工作专班，设立专职督办员，实行24小时值班制度，保持7×24小时电话畅通，接单均在平台传输、审核、受理、交办、

反馈。街道接单后，确定办理人员、工作措施，涉及事项限时办理，将群众反映诉求进行分类汇总、分级施策，并建立工作台账，及时跟踪问效。同时，街道、社区负责人要参与其中，坚持谁分管、谁负责，明确社区党委（支部）书记为第一责任人，建立街道、社区两级联动机制，提升工作质效，明确责任落实，相关责任领导严格督导办理过程及回复内容，确保反映诉求件件有回应、事事有着落、凡事有交代。

自民呼必应工作开展以来，湛河北路街道把“互联网+政务服务”朝着便捷化、终端化方向延伸，采用“留言—受理—交办—反馈—回应”的模式，办理群众的民生诉求，坚持专人负责、专人专办、专人督导，热线电话和网络平台同步进行，多措并举畅通群众反馈渠道，这一服务模式变得更加信息化、专业化、制度化，成为为民服务解难题的“前沿窗口”。今年以来，湛河北路街道“民

呼必应”做到一热线一工单、一工单一办结，努力实现热线电话“一拨即通”、疑难问题“有问必答”、服务水平“温暖人心”。对于群众反映的共性内容和意见建议，详细记载汇总，优化办事流程，定期总结工作内容，设计工作思路。对于能在电话中解决的事项，动之以情，晓之以理，争取一次性“把脉问诊见效”；对于“疑难杂症”要详细登记及时加以解决，设置回访电话，了解民意反馈，真正解决群众的操心事、烦心事、揪心事。

据统计，湛河北路街道今年以来共受理群众反映的问题165个，办结165个，办结率达100%，回复率、回访率达100%，已办理事项的满意度和基本满意度达到了97.6%，信访总量较上年同期下降了10%。

不仅信访量下降，而且还得到了群众点赞。日前，一位诉求人在民呼必应诉求件回访中对湛河北路街道表示感谢，这是位90后，她说：

“习惯了使用网络，我们市里开通了网络平台，可以直接留言表达诉求，令人欣慰。更让人感到欣慰的是，不仅表达诉求方便，而且问题解决得也很及时，非常感谢湛河北路街道。”

这源自湛河北路街道对一件民呼必应诉求件的合理解决。前不久，诉求人通过市12345民呼必应平台进行投诉，反映附近建筑楼上的雨水流入家属楼中，导致反映人家中被淹，希望及时给予解决。接到反映后，湛河北路街道主管领导迅速带领工作人员到现场了解情况，查明原因所在，召集多方商议，最终达成一致意见，由建筑楼负责人尽快改造下水管道，保障排水畅通。

“接下来，湛河北路街道将持续深入贯彻落实‘能力作风建设年’活动要求，以‘提升能力、锻造作风、实干立身、争先出彩’为主题，抓能力作风提升，抓惠民实事执行，坚持通



杨清波到辖区教委家属院，针对居民诉求，结合创文工作，商议合理设置电动车停放区域。 刘甜甜 摄

过民呼必应平台及时了解民情、掌握民意，出实招、硬招，在服务当中促进治理，在治理当中提供服务，对

群众的‘呼’声‘应’出实效，‘应’出温暖。”杨清波说。（本报记者 毛玺玺 通讯员 刘甜甜）