

交通问题“民有呼” 积极解决“我有应”

湛河区交通运输局“想群众所想”铺就乡村振兴路

本报讯（记者孙聪利 通讯员尹秋月）8月8日，湛河区交通运输局工作人员到该区曹镇乡彭庄村察看苗张路提档升级情况。

“苗张路提档升级后，将更加方便群众出行，促进农业发展，政府真是为咱老百姓办了件大好事。”该村党支部书记彭红杰感慨道。

民生无小事，枝叶总关情。全市12345民呼必应工作启动后，湛河区交通运输局本着“一心一意为群众办实事解难题”的原则，成立民呼必应调度办公室，设置工作专员，配备值班电话，认真做好热线电话办理记录工作。针对群众的咨询求助、投诉举报，该局采取实地查办、源头布控和协调处置等措施，高效办理解决，不断提升群众的安全感和满意度，为民服务意识得到进一步增强。截至目前，该局通过12345民呼必应平台接收问题75个，已全部办结。

“农村公路不仅关乎经济发展，更关乎群众幸福。群众想到的，我们要努力解决；群众想不到的，我们要提前想到并努力解决。”湛河区交通运输局党组书记、局长步涯阁说，由于多种原

因，不少城郊农村公路存在“夹心层”“灯下黑”等问题。在道路建设的政策红利还没有到达城郊区域时，湛河交通人便超前着手，精心规划了305公里的农村公路交通网络，详细编制每一个路段的建设标准，并估算投资。

2021年，“中央一号文件”发布，对农村公路建设提出明确要求。与此同时，各级领导对城郊融合类村庄的建设也给予了充分的重视。湛河区政府抢抓难得机遇，迅速拿出总投资3.2亿元包含41个子项目共计79公里长的乡村振兴农村公路建设项目《可行性研究报告》。由于编制科学严谨、措施具体可行、响应低碳绿色环保理念，《可行性研究报告》顺利获批，项目已于2021年7月5日开工。

今年以来，湛河区交通运输局乘着全面推进乡村振兴的“东风”，把“我为群众办实事”作为“能力作风建设年”活动的重要内容，立足群众需求，坚持边学习、边实践、边落实，聚焦群众出行问题，进一步加大交通投资力度，深入开展“四好农村路”建设，着力构建“建、管、护、运”四位一体的道路交通新格局，逐步消除制约农村发展

的交通瓶颈，为广大农民致富提供更好保障。

湛河区乡村振兴农村公路建设项目实行分期分类推进策略，即按时间段分成一期、二期实施；按照技术等级先修建二级和三级道路，再修建四级道路，计划3年内全部完成。届时，全区每个建制村都将通达三级以上的公路并连片成网、循环贯通，村村不走回头路；完善雨污分流和安全防护设施，设置路灯、公路驿站、绿化和路口小景观等，使“畅、洁、绿、美、安”的农村公路与村庄丰厚的文化底蕴有机结合。

“这些农村公路新建改建项目的实施，将进一步完善湛河区公路路网体系，持续提升路网功能，提高交通运输通行效率，助力乡村振兴，对改善投资环境、推动民生经济发展、加大对外连通、加快湛河区优势资源开发和项目引进等都将起到推动作用。”湛河区交通运输局分管农村公路建设项目的副局长朱涛说，截至目前，该区已投入资金1.01亿元，17条农村公路共计48公里已完工24.5公里，剩余23.5公里道路正在加紧施工，预计年底完工。

“一路通，百业兴。下一步，我们



苗张路路面再生施工现场

图片由湛河区交通运输局提供

将进一步深化‘能力作风建设年’活动，找准与全市、全区重点工作的结合点和切入点，聚焦群众关心关注的问题，以实为本、以干为先，全面提升辖区道路交通建设、管护水平，让乡村振兴之路越走越宽、群众生活越来越

甜。”步涯阁说，全局干部职工将用“苦干、实干、科学干”，把群众“急难愁盼”的事办实办好，交出组织认可、群众满意的答卷，真正把能力作风建设成果转化为推进各项事业争先出彩、当好全区发展排头兵的不竭动力。

以“响应率、解决率、满意率”为导向

湛河区姚孟街道“民呼必应”有质有效

本报讯（记者孙聪利）“打了12345民呼必应热线后，家里的暖气问题就解决了。街道、社区工作人员为此没少费心，我可感激他们。”8月8日，在湛河区姚孟街道阳光苑社区阳光新苑住宅楼上，张玉玲老人指着家里的暖气管道说。

阳光新苑高层住宅楼共有5栋，始建于2012年，2015年底陆续交付使用，由于历史遗留问题，迟迟未能实现供暖。

2021年6月，张玉玲等居民通过12345民呼必应热线反映问题。姚孟街道高度重视、立即行动，街道党工委班子与开发方、物业、供热公司等部门对接，最终决定由开发方和居民等多方共同筹措资金，尽快解决供暖问题。

在多方共同努力下，去年11月28日，阳光新苑5栋高层住宅楼开始供暖试压。由于供热初期热线繁忙，社区服务站增加话机，抽调人员24小时轮流在岗接听电话。此外，街道、



湛河区委常委、姚孟街道党工委书记贾琦（左三）上门为重点项目解难题

图片由姚孟街道提供

社区还联动供热公司、物业制定了详细的供暖问题解决预案，对所有来电进行快速登记分类，确定合理解决措

施，让“冷问题”得到“热处理”。

“民有所呼，我必有应；民有所求，我必有为。”姚孟街道办事处主任

张长伟说，了解群众所盼、倾听民声民意，是正确决策的基础，也是作为一名党员干部必须承担的责任。

姚孟街道位于新老城区交界处，辖姚孟、李乡宦两个村和姚电、阳光苑、名都3个社区，总人口4.3万，其中常住人口3.3万。

为深入推进政民互动，切实解决群众“急难愁盼”问题，姚孟街道深入贯彻落实“能力作风建设年”活动要求，扎实推进“民呼必应、接诉即办”行动，高标准高质量高速度解决群众诉求，有效提升群众满意度和幸福指数。

该街道成立12345民呼必应服务中心，街道党工委书记和办事处主任均为第一责任人，分管领导亲自抓，党政办具体抓，安排专人专职负责接听热线、接收网友留言，认真研究、归纳分类、统一协调，确保每个反映的问题都能得到及时回复。

为防止出现“踢皮球”、推诿扯皮等现象，姚孟街道强化制度，压实责

任，从诉求的接收、办理到反馈、回访进行全过程跟踪、一条线服务，合理分析研判诉求，及时协调科室、社区核实具体情况，实地查看处理，属于街道职权的问题直接办理，根据群众诉求重要程度、轻重缓急实行分类办理机制，接诉即办、跟踪催办、限时办结；不属于本级职权的问题及时提交上级部门研判处置，并积极配合协调解决，对办结情况进行定期核实回访，保障群众诉求有人接，确保件件有着落、事事有回音，让群众满意舒心。

社区治理关系千家万户，要充分发挥党组织的红色引领作用。姚孟街道跳出“诉求”看诉求，把民呼必应工作上升拓展到基层治理的大局，成立街道大工委—社区大党委—小区党总支—网格党支部—楼栋党小组的五级组织架构，与辖区单位、下沉职能部门等共驻共建，发挥在职党员的先锋模范作用，培育并调动志愿者队伍积极性；同时，广泛招募社

区网格员，将网格员的姓名、联系方式、工作内容等信息向居民公开，全方位多渠道广泛收集、受理群众诉求，建立走访信息登记台账、问题交办处理台账等，做到“琐事不出网格、小事不出社区、大事不出街道”。

自民呼必应热线2020年开通至今，姚孟街道共处理热线交办件720件，接收并回复网民留言件170件，办结率、回复率均为100%，及时有效地解决了一批事关群众切身利益的实际问题，做到了件件有着落、事事有回音。

“下一步，我们将继续坚持‘人民至上、使命至上’原则，结合‘能力作风建设年’活动，进一步完善为民办实事好事的机制和措施，动员广大党员干部常怀爱民之心、常立为民之志，从一点一滴的细微之处为群众答疑解惑、排忧解难，切实提升‘民呼必应’的响应率、解决率、满意率，不断提升社区治理水平。”湛河区委常委、姚孟街道党工委书记贾琦说。

呼得顺畅 应得有力

湛河区马庄街道坚持为民导向解决群众“急难愁盼”

本报讯（记者孙聪利 通讯员李亚丹）“自从打了热线电话后，街道、社区工作人员跑前跑后，帮助解决垃圾清理问题。”“如今又入驻了新物业，帮助解决车辆停放难题。”8月8日，说起12345民呼必应热线，湛河区马庄街道电力社区供电局家属院居民纷纷点赞。

2021年底，供电局家属院物业合同到期，物业公司撤出小区。由于管理不善，小区内垃圾清运不及时，给居民生活造成极大困扰。

2022年初，马庄街道接到12345民呼必应热线反馈的问题后高度重视，立即安排电力社区尽快妥善解决。

电力社区一边协调原物业公司所有保安、保洁人员继续工作，一边按流程寻找新的物业公司。该社区联合小区业主委员会到湛河区住建局物业管理处及类似小区进行多次走访、咨询，与13家物业公司洽谈。经多方比

较、评选，最终于5月份选定了一家物业公司，并签订了服务协议。

群众利益无小事。自民呼必应工作开展以来，马庄街道采取“留言—受理—交办—反馈—回访”的模式，成立由办事处主任任组长的民呼必应服务中心领导小组，并下设办公室负责统筹；在辖区10个村（社区）均成立民呼必应工作站，各村（社区）以300户居民为一个单位实行网格化管理，全区共划分为88个网格，各网格均设置有网格员；在做实全科网格的基础上，积极打造民呼必应接诉即办工作机制，通过在服务大厅设置全能AB岗、网格员收集群众诉求、“码上说”等途径主动“接单”，通过12345等数据平台接收上级“派单”，实现群众“下单”、工作人员速办，形成“上下贯通、分工配合、联动作战”的工作格局，有效协调化解居民矛盾纠纷，实现为民服务多元高效。

今年以来，该街道将民呼必应工作与“能力作风建设年”活动紧密结合，及时为群众答疑解惑、化解矛盾，并对来电群众做大量的政策宣传、咨询、解释和疏导工作；安排专人负责市政府建立的“12345民呼必应便民智慧平台”操作，接收到市、区两级单位派发的热线件后，及时登记、归类并派发。

“人民至上、服务第一，我们始终为群众办实事作为工作的出发点、落脚点，把群众不满意作为衡量工作的根本标准。”马庄街道工委委员王志军说，今年上半年，该街道通过12345民呼必应平台共接收问题350个，目前已全部办结。

“处理诉求的过程，不仅帮群众解决了难题，而且提升了我们与群众打交道、解决基层问题的能力。”该街道办事处主任李鑫所说。

马庄街道地处城乡接合部，新建

小区多，业主反映的房产证办理难问题数量居高不下。今年以来，该街道抢抓机遇，借助市、区“问题楼盘”化解政策支持，结合“能力作风建设年”活动，迅速成立工作专班，强化责任、细化分工，按照“一盘一策”的工作方式，系统梳理“问题楼盘”基本情况并逐一研究解决方案。工作专班多次带队与市房产事务服务中心、市不动产登记中心等单位协调对接，进行摸底调查和信息核实，完善化解方案，帮助企业协调办理相关手续，加快大证办理进程；同时，逐楼逐户宣传不动产登记相关政策及办理时限，及时为业主在办证中遇到的困难，在法律法规和政策框架内给予相应帮扶，解决存量问题。

截至目前，马庄街道辖区内5个涉及不动产登记的问题楼盘40栋楼1400多户业主已陆续拿到不动产权证。



马庄街道党工委书记刘素芳（中）到社区协调解决群众关心的热点问题

图片由马庄街道提供

“我们将继续坚持以人民为中心的发展思想，把做好民呼必应工作作为干部提能力转作风的重要战场，在

为民排忧解难中践行初心使命，集中力量解决人民群众反映强烈的问题。”马庄街道党工委书记刘素芳说。

风行四十载 奋进新时代