

「未诉先办、一办到底」大走访  
双井街道  
跟踪报道



双井“未诉先办、一办到底”大走访工作全面开展中

# 我想成为 在你需要帮助时 第一时间想到的人

“您好,我是社区工作人员,正在开展‘未诉先办、一办到底’大走访工作,您有任何诉求都可以和我说。”最近,许多居民都收到了来自社区和街道的亲切问候,“有什么烦心事?”“有什么诉求?”“对社区建设有什么意见吗?”在走访过程中,工作人员认真听取居民意见,受到了不少居民点赞,但也有居民对于“大走访”不甚了解保持谨慎,这项工作是什么?要做什么,对居民有什么影响呢? ■本版撰稿/尚雪



街道机关干部到居民家中走访



机关干部走进企业单位了解诉求



走访过程中社工和居民坐下谈心

## 跟您说说“大走访”

### 名词解释

#### 什么是“大走访”?

“未诉先办、一办到底”大走访工作是双井街道落实“不忘初心、牢记使命”主题教育,结合“吹哨报到”机制,开展的民情民意大走访工作。目前双井街道各社区正在全面开展,街道和社区工作人员走进社区、走进楼宇、走进商户、走进居民家中,与居民面对面“敞开心扉说说心里话”。

#### 大走访做什么?

“听居民说说烦心事,帮他们解决生活中存在的问题,让他们有人可求助,有力可依靠,这是我们希望能为居民做的。”工作人员在大走访中深有体会,“在走访过程中,很多居民打开了心扉,说了很多平日不言语的问题。”

装修垃圾堆放、垃圾桶清运不及时、冬日供暖不足、遛狗不牵绳……无论是邻里之间的矛盾,对物业公司的诉求还是对社区建设的意见,居民们都可以在走访过程中向工作人员反映。

有问题必回答,有诉求必响应,工作人员会在第一时间反映,及时吹哨报到为居民解决问题。自截稿前,双井街道各社区已走访28940户,听取问题954个,这其中有您的参与吗?需要如何参与?

当您看到挂着工作证,手持工作日志进行走访记录的社区工作人员时,请您打开家门,将您生活中的烦心事说出来,工作人员会加急为您解决。

## “大走访”解决的那些事

随着大走访工作的深入,越来越多的居民打开天窗说亮话,将家里的烦心事诉说,将困扰的问题倾诉,还有不少居民将自己观察到的问题和对社区建设的意见提出。一项项居民的烦心事得到了解决,朴实的居民为街道和社区竖起了大拇指。

### 多年走水问题得解决,中介免费维修

楼上楼下的走水问题一直是邻里矛盾的聚焦点,在走访的过程中,垂西社区的工作人员就发现了这样一起案例。在走访中,工作人员听1号楼2单元3层居民反映了楼上的走水问题,得知情况,工作人员立刻进屋查看情况。

“棚顶能够明显看出浸水,有些地方还在滴滴答答漏着水”工作人员发现确实如居民所说,不仅如此,居民还向工作人员说道:“我们家的厨房和浴室正对着

楼上厨房,因为漏水,孩子没法洗澡,家里饭也做不了,楼上一漏水我家就和下雨似的。”居民反映这其实是困扰两家多年的问题。工作人员了解情况后,立刻上楼上门询问,无人应答后回到社区打电话询问,也无人接听。“家里有人啊,怎么无人应答呢?”经过居民介绍工作人员这才了解,原来去年4层住户通过中介找师傅花钱维修,钱花出去了但问题却没得到解决,刚修好不久的管道没多久又重新堵塞,4

层住户再不敢轻易相信中介,因此有些态度消极。

“既然如此,那我们社区的工作人员更得加把劲帮居民把这烦心事给办了!”工作人员态度坚定,几次致电后电话通了,经过诚恳的解释和介绍,4层住户同意维修。工作人员立刻通知中介,带着维修师傅上门维修,诊断情况、抽水作业、维修管道,没多久两家困扰多年的走水问题就得到了解决,居民们表示十分满意。更让居民惊喜和感谢的是此次

维修中介分文不收,还帮4层居民家中免费做了防水层,以免再出现类似问题。“真的非常感谢,多亏了社区!”不仅如此,没几天社区还带着中介再次拜访,将居民去年维修的50块钱原数返回,“真抱歉!上次维修没能给您解决问题,这是您的50块,不会再出现类似情况,我们一定负责到底。”听着中介的一席话,居民惊喜不已,“钱是小事,但解决问题的态度是大事,社区的走访工作做得踏实,好!”

### 更新阻车桩,这“扶手”稳了!

双井街道共商共治工程为双花园社区建木小区的大门外增添了六把座椅,座椅离小区不远,向阳而立,是小区里中老年居民们晒太阳聊天的不二场所。上周“未诉先办、一办到底”大走访工作中,不少居民向社区工作人员反映座椅旁扶手松动的问题,

工作人员马上前往查看。小区门口两侧各有四把和两把椅子,座椅设置在人行道上,周围没有任何扶手,哪来的扶手松动呢?经过了解情况得知,原来是门口两侧座椅紧挨着台阶,每当老人上台阶时就习惯扶着台阶边缘的阻车桩。“这阻车桩年久失修,早就晃

动,老人们还习惯扶着它上台阶,这一扶就容易出问题,我们得在出现老人摔倒情况前把这事解决了。”社区工作人员十分重视,立刻吹哨报到,街道马上响应计划重新安装一批阻车桩。

11月30日白天,建木小区的老人们照常出来遛弯晒太阳,突然发现熟悉

的“扶手”换了样,原来是社区和街道的工作人员一早赶过来给阻车桩换新。“重新更换一体化阻车桩牢固结实,老人可以放心的把扶。

反映的问题马上得到解决,建木小区的居民纷纷点赞:“帮老百姓办实事,速度真快!”

## 我在您身边,有事您说话!

目前,双井街道各社区大走访工作正在如火如荼开展中,工作人员深入每一家一户中,认真聆听居民们的意见。但在走访中,仍面临工作日居民外出或工作寻不到人的情况,为此,各社区打印制作了“走访条”,纸条上为居民解释了大走访工作内容,并为未能取得联系的居民留下了“走访热线”,同时也欢迎已走访的居民,有问题拨打热线电话。各社区走访热线您收好,“有事您说话,我来替您办。”

### 各社区走访热线

- ◆垂西社区 67794152
- ◆垂东社区 87712371
- ◆双花园社区 67398192
- ◆百子园社区 87732860
- ◆广外南社区 67739069
- ◆广和里社区 87775639
- ◆广泉社区 87753405
- ◆光环社区 87721629
- ◆富力社区 58621732
- ◆九龙社区 58264735
- ◆九龙南社区 87766977
- ◆大望社区 87755016

