



工作人员对垃圾进行清理

【双井模式】

运行“党统六网”双井模式

2021年“党统六网”模式运行以来,街道“接诉即办”1-5月成绩环比大幅提升,发案量环比减少13%,解决率提高10.62%,满意率提高8.75%,一季度诉求比平均市排名第42名。其中群租房、地锁、物业服务等诉求量明显下降,“接诉即办”

工作取得比较明显的成效。

“党统六网”是指党建统领、“六网”协同的市民诉求办理双井模式,“六网”分别是精细流程处置网、“三员双模”动员网、云端信息智慧网、政民沟通服务网、平台展示宣传网和“井”字督导监督网。

一、精细流程处置网

坚持“四分类处置模式”精准发力、精准督办;不同案件不同流程,不同案件不同团队,不同案件不同力度,不同案件不同督办。

在7天乘以24小时全时响应基础上,创新“724”工作法,打造“全时响应-责任派单-分级把关-满意回复-全面回访-专人核查-严格结案”案件处理闭环“七步流程”,落实接诉后、解决后“两次见面”,建立周会商、联合处置、定向督办、责任实化“四项机制”。

二、“三员双模”动员网

着力完善接诉即办组织和人员体系建设,精心打造了一支由180人组成的12345“三员管家”队伍,即建立一支30人的“工作专员”队伍(中心及派驻人员)、一支50人的“案件办理员”队伍(部室、社区案件办理人员)、一支100人的“社会协理员”队伍(志愿者、社会单位人员)。

工作专员下沉盯环节、案件办理员上门解难题、社会协理员化解民忧,形成“一诉牵动三员、三员服务一人”的动员参与体系。依托双井1·3社区掌上双井随手拍,“三员管家”还能够将身边问题随时上报,未诉先办。

三、云端信息智慧网

依托“井井有条”双井社会治理大数据平台,积极探索“用数据说话、用数据管理、用数据决策、用数据创新”的方法路径,对“关键小事”集中诉求点和发案点位进行预警、预测、预判。

结合市“每月一题”计划及区“集中解难题”行动,聚焦2020年全年“接诉即办”高频率、易反复诉求,制定“双井15题”攻坚计划,主要包括物业管理、游商、地锁、油烟扰民、黑摩的、成立业委会等十五类问题,将固疾顽症系统梳理,逐个拿出问题解决的时间表、路线图。

四、政民沟通服务网

编制双井街道“12345”热线沟通手册,规范沟通技巧,对办案人员进行专题培训,提升服务质量,标准化沟通有效提升交通类诉求办理时效。

五、平台展示宣传网

统筹宣传阵地,打造“接诉即办”工作日报、周报、月报“三报”联播台,办好“十百千”宣传活动(十个典型案例、百个处理细节、千人留言),及时总结“接诉即办”、服务群众工作中的经验做法和典型案例,讲好群众身边“双井故事”,以此感动影响身边人。

六、“井”字督导监督网

形成“三级调度机制”——主要领导重点调度,分管领导每日调度,诉求中心随时调度,并建立“井”字格局监督体系。



百节身边党课

对广大双井居民来说接诉即办可谓家喻户晓。作为一套缜密的工作机制,它串联起了基层治理的大事小情;作为一项贴心的工作理念,它生动诠释了什么叫“民有所呼、我有所应”。加装电梯众口难调、杂物占据小区车位、私搭乱建暗藏隐患……当一件件居民身边的操心事、烦心事、揪心事被纳入解决议程、进入办事日程,不仅让大家看到了实实在在的变化,更让地区治理有了源头活水。

文/戴奕茹 李竺霖

打造接诉即办双井模式

“党统六网” 180位“三员管家”上阵!

【大事小情】

紧急处置 避免居民财产损失

近日,广外南社区本地化居干秦昌接到居民反映广渠门外大街22号楼从下午19时开始下水道跑水,截至晚上22时,居民2层走廊地面已经被水淹没。

“我们抵达现场后发现,22号楼2层的地面已经积满污水,于是马上与物业公司联系,进行抢修。”社区工作人员说,经查此次冒水是由于房屋下水主管线堵塞造成的,到凌晨3点社区包楼居干与工人、

物业使用疏通机未能将管道疏通,为避免更严重的损失只能暂时关闭全楼的供水。

经过社区工作人员的协调沟通,及工人的努力下,主管道于第二天下午14时疏通完毕,全楼恢复用水。“社工一直在现场帮我们协调,真是太感谢他们了,要不然不知道什么时候能修好。”居民于先生说道。社区工作人员表示,居民今后遇到此类问题可拨打社区电话求助。



社工及工作人员在现场协调疏通管线

【邻里热线】

Table with 3 columns: 序号 (Serial Number), 社区 (Community), 热线电话 (Hotline Number). Lists 18 communities and their corresponding hotlines.

约谈物业 还居民优美空间

“我们小区垃圾堆放的到处都是,没有人清理。”近日,大望社区协理员在走访过程中发现,易购空间小区存在垃圾清运不及时现象。

易购空间小区每组垃圾桶站设置3个垃圾桶,由于垃圾清运间隔较长,造成垃圾堆积在桶站之外。社区工作人员随即约谈了物业,并与物业、保洁一起对垃圾进行了清理。“我们会增加垃圾桶、以及垃圾清运次数。”物业工作人

员表示。经社区协调,物业将在桶站设置6个垃圾桶,并将垃圾清运次数从早晚各一次调整为每天3次。今后社区还将对小区内的租户加大垃圾分类的宣传,并加大对小区内的巡视工作,做到发现问题立即整改。

“感谢社区,现在小区环境好多了。”居民张女士表示。社区工作人员表示,将持续关注辖区内小区的垃圾投放问题,营造良好生活空间。