

双井街道全面开展党史学习教育 落实我为群众办实事工作

# 2小时沟通解忧 争做居民“贴心人”

党史学习教育开展以来，双井街道通过多种形式开展学习，并且积极将党史学习教育成果转化，严格践行我为群众办实事，大力推进接诉即办工作，积极解决居民实际困难。

文/李竺霖



九龙山社区志愿者进行垃圾分类

## 理论中心组开展党史学习教育分享会

8月26日，双井街道开展党史学习教育分享会。工委书记陈伟航、办事处主任张久红及全体领导班子成员参加。大家针对近期自己就习近平《论中国共产党历史》、《毛泽东、邓小平、江泽民、胡锦涛关于中国共产党历史论述摘编》、《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》、《中国共产党

简史》四本书的学习情况进行了汇报。

会上，大家依托书中内容，将自己的工作、经历与之相结合，向大家进行了分享。大家表示，中国共产党百年征程中，历经坎坷，有无数先烈为之牺牲，浓缩成一句话就是要为中国人民谋幸福。在学习的过程中，重新认识了许多革命前辈，并被他们的

崇高精神所折服。

通过对党史及中国特色社会主义思想等内容的学习，全体班子成员表示，在今后的工作中，要结合自身的工作内容及特点，依据中国共产党百年优良传统，深入开展群众工作，更好的为群众服务，提升居民的获得感、幸福感、安全感。

最后，双井街道工委

书记陈伟航指出，从党史学习教育开展以来，大家在思想上、认识上都有很大进步。今后，大家还要持续进行党史学习教育，并做好学习笔记。同时，党史学习教育要有温度、有深度，严格落实党史教学成果践行我为群众办实事，为居民服务，为建设“美美与共、井井有条”的新双井贡献自己的力量。

## 深入践行“我为群众办实事” 召开“接诉即办”工作培训会

8月27日，双井街道办事处组织召开“接诉即办”工作培训会。会议由双井街道办事处主任张久红主持，行政班子成员、各科室负责人及案件办理人员、各社区书记及案件办理人员参加。

培训会邀请朝阳区城市管理指挥中心张文贵为大家解读最新“接诉即办”考核细则，并邀请中国心理学会法律心理学专业委员会委员、秘书长徐胤为大家培训热线沟通技巧。张文贵就“接诉即办”考核办法及最新案件剔除类型等进行了讲解。通过规则细化分解，让大家在工作中有明确的行为准则及规范，能够更好的为居民解决实际困难。

“今天我们通过几个真实的案例，来讨论一下沟通的技巧。”徐胤老师说道。中国心理学会徐胤老师通过几个真实案例的录音，详细分析了案例中沟通的方式方法。让工作人员进一步了解了沟通的重要性。

会上，双井街道办事处副主任孙子懿通报了双井街道近期“接诉即办”工作情况。内容涉及七月考核情况、八月考核期案件总体情况、九月工作提示等。并邀请平安建设办公室、垂西社区、富力社区与大家分享“接诉即办”工作方法。随后，各分管领导对相关工作提出了具体要求。

最后，办事处主任张久红传达了朝阳区召开“接诉即办”调度会的精神，并强调要从“接”、“快”、“办”三个字着手，充分发挥“镜、尺、靶”的作用，抓好“12345”热线多条渠道接诉的建设。同时强调，在未来“接诉即办”工作要严格落实“一把手”责任制，各个科室及各社区负责人一定要知道每个案件，并对案件进行梳理总结，分析人群争取做到从“接诉即办”到“未诉先办”，强化“抓解决，再督办”力度，认真办好每一件，真正做到“我为群众办实事”。



物业保洁人员将小广告及时清理



社区工作人员敦促物业加强相关管理

## 我为群众办实事

### 监督及时清运 垃圾分类更规范

“楼下的垃圾桶又满了，也没人管，希望社区帮我们跟物业说一下。”近日，九龙山社区接到居民诉求电话，称九龙花园小区内物业清理垃圾不及时，给小区环境造成很大影响。

“我们辖区人口流动性较大，有很多房屋出租，许多新搬来的住户不了解垃圾分类情况等具体要求。”社区工作人员说道。垃圾分类条例实施后，物业及社区对小区内的垃圾桶进行了撤桶并站，统一管理。但是小区内出租户较多，由于经常有人搬进搬出产生了大量生活垃圾，许多居民为了自己方便将垃圾堆放在垃圾桶站之外，夏季天气炎热，容易滋生细菌，因此给小区环境造成极大的影响。还有一部分居民，为了方便

自己将一些物品堆放在楼道内，给周围居民出行造成了极大不便。

社区工作人员为了进一步解决居民诉求，与物业工作人员多次开展沟通，寻求解决办法。最终由社区党员、志愿者、楼门长等成立志愿服务队，开展桶前值守，对居民的垃圾投放进行监督。并在早、晚对物业的垃圾清运进行监督管理，保障垃圾桶站周围的环境卫生。针对堆物堆料情况，社区工作人员、志愿者及物业工作人员对周围群众开展走访，询问物品归属，对于无主物进行及时清理。

“现在楼道里也没有乱堆东西的现象了，真的太感谢社区工作人员了，他们每天这么辛苦还要监督垃圾桶的问题，我们也要注意保护着。”居民吴女士说道。

### 社区协调 清除楼层“狗皮膏药”

“我们楼层有好多小广告，物业也不管，社区能不能帮我们协调一下呀，这样看起来太乱了。”近日，大望社区接到居民诉求电话，称易购空间小区3号楼内被人粘贴了许多健身俱乐部的广告，对楼内环境造成影响。社区工作人员立即前往现场了解情况。

“我们到达后发现，基本上在3号楼内每一户居民房门上、电梯间都粘贴了宣传单”社区工作人员说道。工作人员对小区内其他居民楼进行了走访，发现在各个楼内都出现了随意粘贴小广告的现象。社区工作人员立即与物业工作人员进行沟通，敦促他们加强对小区出入人员的登记管理。“易购空间小区属于半封闭小区，门口有物业人员值班，外人需要登记。”社区工作人员说道。随后，物业保洁人员对各楼层

的小广告进行了及时清理。

社区工作人员还拨打了广告上的电话，找到健身俱乐部相关负责人，对其进行了约谈。要求他们今后禁止随意张贴小广告。负责人员也表示今后会对员工进行思想教育，不再出现此类现象。经过两小时的沟通协调，社区工作人员迅速将易购空间小区内随意张贴广告的问题进行处理解决，并与居民进行沟通，告知处理结果。

“咱们社区人员工作效率太高了，才两个小时就把我们楼层的小广告都清理了，还跟物业沟通了，真是太谢谢他们了。”居民关女士说道。社区工作人员提示，随意张贴小广告对环境造成影响，居民如果发现此类现象可以拨打社区电话87755563，由社区协调解决。