



合肥市蜀山区南七街道推出“三举措” 高位提升12345热线工作质效

“街道12345热线办工作人员态度非常好，办理营业执照遇到问题时，打一个电话就能及时帮我解决。”这是来自热线诉求人田女士的表扬信。近日，合肥市蜀山区南七街道秉承“听民声、察民情、聚民智、解民忧”的工作理念，率先成立街道级“12345”热线办公室，把12345热线作为街道党工委、办事处听取群众呼声的重要渠道，热线办成立以来，有效处理消防通道占用、噪音扰民、电动车乱停放等疑难诉求4类23件，用实际行动认真受理每个工单，高度重视群众诉求，真正做到“件件有回音，事事有着落”。

坚持高位推动强化责任落实

南七街道高度重视“12345”市民热线办理工作，调整成立政务服务热线工作领导小组，形成街道主要领导亲自抓，分管领导具体抓，各部门和社区负责人配合抓的工作格局。“我们将原来分散办理投诉的工作人员整合到一起办公，由街道党政办牵头，加强了投诉办理的工作力量”，街道热线办负责人说。

专门设立“12345政务服务热线会商室”，在遇到复杂、疑难的投诉问题时，街居工作人员将在会商室开展讨论，联合办公。同时压实街居两级干部职责，坚持每个工单都依法依规办理，保证诉求件按期办结，着力解决群众急难愁盼的问题，切实提高办结率、办理质量和群众满意度。今年以来，

“12345”热线办收到群众诉求4157件，其中有效受理诉求4157件，工单按期办结率100%，群众满意率99.47%，同比提高0.2个百分点。真正做到“群众有所呼、政府有所应”。

规范工作流程提高办理质量

南七街道从明确部门职责、了解群众需求、提高业务能力等方面入手，制定科学、详细的工作流程管理办法。及时在平台签收工单，根据群众诉求内容，经街道主要领导批示，分发至各部门和各社区，并要求在规定时间内了解具体情况，落实办理，及时告知当事人办理结果，同时将办理情况反馈至12345热线平台，真正做到专人负责、及时回应、限时办结和按时反馈，确保热线办理流程高质量、高效率闭环运行。

对于适宜调解的涉法涉诉问题，实行司法调解优先处置，南七街道在辖区矛盾多发领域设立4个“12345+调解”工作室。充分发挥矛盾化解“第一道防线”作用，利用遍布在辖区的党群驿站阵地，分别设立1个街道级矛盾化解中心和3个片区矛盾纠纷就地化解点。街道矛盾纠纷化解中心负责人介绍，街道从社区聘请心态好、懂政策、熟悉社情民意的居民党员担任兼职“和事佬”，让“法为上、理为先、和为贵”的和谐文化精髓与矛盾纠纷化解互相融合，在“家门口”为人民群众解决“急难愁盼”的问题。自调解室

成立以来，累计协调解决矛盾纠纷12件，综合满意率达100%。

加强督导调度确保工作实效

街道热线办定期对12345热线办理情况进行梳理汇报，将群众诉求的热点、难点、堵点问题进行重点调度，各部门积极合作研究解决方案，做到让诉求人对结果满意、对服务满意。同步做好跟踪回访工作，针对群众不清楚、有疑问的点进行耐心解答，真正把群众工作做深做实做细。截至目前，对诉求人跟踪回访200余次。

街道党工委将投诉办理纳入重点工作议程，制定出台《南七街道提高12345热线办理工作质效的十项措施》，针对多次交办仍不能有效解决的“疑难杂症”，通过专题会议调度，开展“清单式”督办，强力推进问题快速有效解决。解决好群众最关心、最直接、最现实的问题，切实打通服务群众的“最后一公里”。截至目前，已解决群众“疑难杂症”问题20余件。

民生无小事，枝叶总关情。下一步，南七街道将充分发挥“12345”政务服务热线办公室职能，真心实意帮助群众解决困难，不断提高为民服务水平，真正将12345热线打造为党工委、办事处与群众、企业的“暖心桥”“连心线”。

朱莲莲

保护地球 从小做起



地球是我们唯一的家园，保护环境资源，善待地球是我们的共同责任。4月22日是第五十五个“世界地球日”，为了增强幼儿从小关爱地球的责任感，合肥市蜀山区五里墩街道清溪路社区联合合肥市青阳路幼儿园党支部开展“保护地球，从小做起”主题教育活动，让孩子们用心感受地球的美好，用画笔表达对地球的爱，培养孩子们关爱家园、保护环境、美化环境的意识。 邹自薇 / 摄



守护美好“食”光

为持续守护群众美好“食”光，近期，合肥市蜀山区稻香村市场监管所组织开展“你我同查”进商场活动，邀请稻香村街道代表团部分人大代表对金隅南七天地商场内餐饮店面、超市开展检查。

王和彬 刘亚萍 文 / 摄

发动“小网格” 守牢“平安线”

本报讯(卫倩 丁宪锋 陈三虎)为深入贯彻消防安全会议精神，近日，合肥市蜀山区琥珀街道飞虹社区按照网格划分，落实社区“两委”包保责任，全面开展消防安全大起底大排查大整治专项行动。此次行动旨在通过细致入微的检查，确保社区消防安全无死角、无遗漏，为居民创造一个安全、和谐的居住环境。

在行动开始前，飞虹社区召开了动员部署会议，明确行动的目标、任务和要求。“两委”成员积极响应号召，带领工作人员、红色小管家与志愿者开展消防安全拉网式排查，对照火灾隐患负面清单，逐项建立问题隐患台账，全面检查消防通道是否畅通、消防器材是否安全、是否有飞线充电隐患、楼道管道井是否堆积杂物、公共设施是否完好、用电是

否正常等情况，并定期组织“回头看”，确保达到整治一处、巩固一处的工作成效。

此外，社区通过服务大厅、辖区楼宇大厅电子屏播发消防科普视频、张贴海报等形式，科普火灾防范措施、应急逃生等实用知识；红色小管家、网格员与志愿者入户走访宣传消防知识，并与每家门店签订消防安全承诺书，切实筑牢辖区居民、商户思想防线，帮助全员加深对消防安全知识的认识和理解。

安全生产，宁可百日紧，不可一日松。下一步，飞虹社区将继续常态化开展安全生产检查，紧盯重要区域、重要时段和薄弱环节，切实将消防安全大起底大排查大整治专项行动方案落到实处，不断织密辖区消防安全“防护网”。



发现阅读之美

春风和煦，又逢世界读书日，为进一步营造浓郁读书氛围，4月23日中午，合肥蜀山经开区卓然社区党委联合蜀山经开区文化站、安徽三西电子商务有限公司党支部、蜀山区益仁社会工作服务中心在岸香咖啡MAX科技园店共同举办了“一杯咖啡一本好书”世界读书日主题活动。 沈万金 潘峻荣 文 / 摄