

方庄街道

我为群众办实事

“紫小宝”上线2个月 居民诉求量下降36% 问题解决率提高28%

微信在线答 居民诉求直通直达

本报讯(记者 付善元 赵自谦)“自从有了‘紫小宝’,向社区反映问题更简单直接了,社区的办事效率也变高了。”在方庄街道紫芳园社区,很多居民有诉求第一时间想到的就是告诉“紫小宝”,“紫小宝”马上回复居民,帮助解决问题。今年2月底,紫芳园社区上线了社区专属微信服务号,取名“紫小宝”,以便更快响应居民诉求。

居民提诉求有了新渠道

前不久,紫芳园三区的梅叔叔家浴室的浴霸灯坏了,这可把他急坏了。梅叔叔今年80岁,因为腿部受伤行动不便,打物业维修客服电话又怕说不清楚。抱着试一试的心态,他拿起手机,颤巍巍地拍下了照片,并附上简短的说明,把问题发送给了“紫小宝”。

值班的社工看到了梅叔叔的消息,立即将情况报给了物业,并安抚他:“叔,千万别着急。我们马上就过去,您在家等着我们。”不到半个小时,社工和维修人员一同来到了梅叔叔家。看到这么快就有人来帮着维修,老人竖起了大拇指,“你们来得真及时!”

到达现场后,维修人员很快找到损坏的位置,便着手更换灯具。不一会儿,浴室就亮了起来,梅叔叔的心也暖暖的。

“以往老人遇到问题,往往因为向客服表达不清楚而导致服务延迟,不仅效率低下,还增加了老人的焦虑感,有了社区专属微信服

务号,报修过程变得简单直接。”紫芳园社区党委书记王菲说道。

除了涉及个人民生问题,“紫小宝”还成了反映公共问题的渠道。这几天,一位居民向“紫小宝”反映单元楼内停放着电动车,不仅存在安全隐患,还影响通行。当天,社工就和物业联系,将电动车移出楼内,并贴上通知,告知车主电动车不能上楼,要停到指定位置。清理结束后,社工通过“紫小宝”向居民发送了处理完成的反馈信息,并附上了整治后的现场照片。投诉的居民为社区点了个“赞”,还留言:“感谢‘小宝’,让社区变得更好!”

精细化治理减少诉求量

说起设立社区专属微信服务号“紫小宝”的初衷,王菲坦言:“之前紫芳园社区的12345诉求较多,我们就思考如何快速响应诉求,并且能够做到未诉先办。后来就想到通过‘专属客服’的方式,一人一策,个性化服务。”

目前,“紫小宝”微信服务号采用轮班制度,17位社工每人值一天班,每天都有人负责“紫小宝”接待、答复。遇到政策咨询,社工会在后端提交给承办工作人员;遇到“疑难杂症”,社工会逐级上报,慢慢通过“紫小宝”建立起了高效处诉协同作战机制。

王菲总结“紫小宝”相比其他平台的优势:一个是充分调集资源,街道、物业和社区

居委会各项功能集合在一起,居民只需向一个口径反映就会得到多个渠道的服务支持。二是方便快捷,“紫小宝”微信服务号有专人值守,能够对居民反映的问题做到快速响应,快速处置。

作为12345城市热线的补充,居民有任何诉求都可以直接在微信上向“紫小宝”反映,大大省略了中间环节,使得办件速度和办件质量得到了双提升。自今年2月底上线以来,“紫小宝”微信服务号已为居民解决了56项诉求,涉及公共区域维修、堆物堆料清理、停车秩序规范、紧急救助等日常生活的方方面面,获得了居民朋友的一致点赞。更为可贵的是,帮助紫芳园社区实现了12345接诉即办提质降量,诉求量环比下降了36%,解决率环比提高了28%。

近期,“紫小宝”还开通了朋友圈,陆续发布生活常识、科普知识、疾病预防、消防安全指引、新时代文明实践等多项内容。除此以外,“紫小宝”还开通了社区治理意见建议渠道,鼓励居民及时向社区向物业提出意见建议,极大地激发了居民参与社区治理的热情。

“‘紫小宝’微信服务号是方庄街道以信息化赋能社区精细化治理的有益尝试。未来,方庄街道将不断总结经验、优化措施、完善机制,推进社区发展治理,提升居民获得感、幸福感和安全感。”方庄街道相关负责人说。



居民正在扫描“紫小宝”微信服务号。赵自谦 摄



工作人员现场解答居民疑问。赵自谦 摄



“紫小宝”微信服务号的朋友圈。赵自谦 摄

接诉即办

东铁匠营街道

停车综合治理 畅通小区出行

本报讯 近日,东铁匠营街道印象小区的停车问题成为困扰居民的烦心事。由于小区内停车位有限,部分居民无奈将车辆停放在小区入口处,导致停车秩序混乱,严重影响了居民的正常出行。面对这一问题,东铁匠营街道、刘家窑第三社区高度重视,积极行动,精准施策,有效地化解了“停车难、停车乱”的顽疾。

为了规范停车秩序,社区“吹哨”,相关部门“报到”,街道组织召开专题研判会议,深度探讨并科学规划解决方案。经过多次现场实地考察、严谨分析研判,进行停车综合治理。近期在小区入口精心增设了7个临时停车位,并增设了1个专门供快递车辆使用的临时停车位,以适应多元化的停车需求。与此同时,为畅通消防通道,在小区出入口增设消防网格线,同时明确标注出消防通道禁止停车的警示标识,有效防止因乱停乱放导致消防通道受阻。

“之前开车进出小区简直成了我的心病,生怕进不去或出不来的。现在小区门口合理施划了临时停车位,不仅缓解了停车难题,还规范了停车秩序,再也不用为出行受阻而烦恼,太感谢政府啦!”家住城市印象小区的潘女士说道。

六里桥街道

部门联动破难题 放学路不再堵

本报讯 “每天接送孩子都要堵车,一堵就是半小时,送完孩子上班都要迟到了!”靛厂小学的学生家长们向属地六里桥街道反映学校周边交通拥堵的问题。靛厂小学位于万丰郊野公园内,由于紧邻岳各庄批发市场,道路两侧停放的车辆非常多,学校门前道路紧邻河道,路宽有限,一到上、下学高峰期,就会产生拥堵。

接到群众反映后,街道工作人员通过实地踏勘、随机访谈、定点蹲守等方式,多方面、多角度对靛厂小学周边拥堵点位进行了了解,明确了工作方向。街道城乡管理办公室协调区交通委、交通支队,对小学周边乱停车问题开展了专项治理,联系占道停放车主挪车、对于长期停放的车辆予以拖车清理,原本狭窄的道路一下子宽阔了不少。

道路畅通后,街道在非机动车道上安装了阻车桩,防止乱停车问题反复;靛厂小学也增加人员力量,在上、下学高峰期间,加强交通疏导,同时通过微信群等方式向家长朋友们宣传交通安全知识。往日拥堵的上学路,终于畅通起来了。

大红门街道

加装灯罩 保障居民正常休息

本报讯 近日,大红门街道南顶路社区有业主反映小区内5号楼西侧路灯的亮度影响其睡眠,希望能调整角度或者降低亮度。

接到诉求后,工作人员第一时间联系居民了解情况,了解到居民是老年人,睡眠轻,因为灯光问题居民情绪波动起伏大。此前因有部分居民反映小区内采光低,社区督促物业对照明灯进行了升级,以提升小区内照明亮度。

此次社区既要帮助居民解决灯光困扰,又要保证路灯照明。经多方商定,决定为路灯加一层自制的隔热罩,经过折射处理,避开居民窗户。夜间,工作人员来到现场再次确保灯光照射角度,保障改造成功。第二天,居民对社区工作人员的及时响应、及时处理,表示由衷的满意,向社区表达感谢。

看丹街道

消防无小事 责任重如山

本报讯 近日,看丹街道首开华润城社区筹备组陆续接到居民反映,小区的地下车库出口处,电动自行车和杂物较多。由于近期因电动车起火的火情高发,居民认为地库出口处设置电动车充电点不合理,存在安全隐患,希望尽快清理地下车库出口处的电动自行车和杂物。

为解决此问题,首开华润城社区筹备组迅速行动,工作人员立即前往小区地下车库出口处展开调查。通过与物业负责人沟通,多次协调,共同商讨解决方案。目前,物业将充电桩拆除完毕,最终确定将小区大门对面的空置区域设置为电动车的存放点位。

在工作人员与物业的共同努力下,小区车库出口的电动车很快都挪到了新的存放点位,车道恢复了畅通。现在,小区车库出口没有了安全隐患,居民出行更加安心。

南苑街道

迎接汛期 提前为疏导雨水疏通“血管”

本报讯(通讯员 史莉)雨污管线是疏导雨水的“脉络”,因此汛期前“清管”尤为重要。北京市正式进入汛期前,丰台南苑街道“未雨绸缪”全面清掏雨污管线,提前做好迎接汛期的准备。

在今年的“清管行动”中,南苑街道聚焦老旧小区、棚改区、道路低洼地段等易积水区域,对雨水篦子、雨污设施开展全面“体检”,及时清理淤泥和泥沙、淤堵杂物,确保汛期来临前排水管道畅通。

在飞腾家园小区,只见工作人员将井盖打开,对管道进行“水冲式”作业。冲洗管缓缓送进排水管道,利用高压水往后喷,产生反作用力,将枪头和疏通管往前推,把管道里的淤泥和杂物带到作业井口,如同把这段管道冲洗了一遍。“飞腾家园小区属于建成

20多年的老旧小区,排水设施老旧,同时小区里的半地下车库,雨季降水量大时极易发生雨水倒灌车库积水问题。”南苑街道红房子社区党委书记孟丽涛介绍,今年,社区在街道的支持下,提前行动,对小区内300余个雨污水井进行集中清掏疏通,确保汛期排水畅通。

在东新华社区棚改区域,胡同窄小,路面坑洼,每逢大雨都成为街道的“重灾区”。社区工作人员巡查中发现,一处雨水篦子里有烟头、树叶等多种情况,工作人员立刻开始了作业。先用铁钩将雨水篦子撬开,再用铁锹、夹子等工具将井内的垃圾、杂物清理掉,而后重新将雨水篦子安放好,并及时把垃圾袋清运,确保雨水井无杂物、不堵塞。

南苑街道城乡管理办公室工作人员刘延

志介绍,“清管行动”是对雨污排水管道开展清理、疏通,并及时发现管线问题,实施维修和更新的工程,目的是在汛期及时处理管线堵塞和损坏,提高排水管线的运行效率,保障汛期排水畅通。

南苑街道自开展“清管行动”以来,截至目前全街清理雨水口(雨水篦子)2021处,清掏进度已完成85%,预计5月底前完成全部清掏。

与此同时,在南苑,作为“街巷长”的助手和延伸,由社区干部、在职党员、热心居民等组成的“小巷管家团”犹如一个个“巧娘”,下足“绣花功夫”,助力南苑防汛。通过走街巡查、随时登记、实时上报、协助治理等工作,梳理防汛隐患,建立重点防汛点位,设置防汛物资存放点,一起讨论“防汛心得”等,全力应对汛期降雨。

新村街道

新生儿参保线上办 居民少跑腿

本报讯(通讯员 张佳会)“真是太便民了!没想到这么快就能办完孩子参保这些事,你们工作人员太暖心了!”家住新村街道鸿业兴园社区的王女士通话中的欢喜溢于言表。

一个月前,作为新手宝妈,王女士事先为新生儿参保做了很多准备工作,了解到新生儿出生后需要先在医院办理出生医学证明、公安局进行新生儿户口登记、银行开户办理银行卡、再去户口所在地的政务服务中心办理新生儿参保登记等程序,粗略计算,相关证件的办

理约涉及4个部门,多个窗口,提交十余份材料……“宝妈”一下子发了愁,做好了“多跑腿”的准备。作为第一站,她抱着探索的心态来到新村街道政务服务中心进行咨询。

城乡医疗相关工作人员听闻王女士的诉求和担忧,对她进行了心理疏导和耐心的业务指导。首先对照《北京市城乡居民基本医疗保险待遇一次性告知单》的内容进行详细讲解,然后引导王女士利用首都之窗网站政务服务模块下的“办好一件事专区”,线上提交“新生儿出生一件事”的申请材料,并对出生证明、户

口本、新生儿照片等材料进行线上审核,审核通过后,工作人员电话通知申请人,告知其享受待遇情况、缴费标准、时间及缴费方式等细节。

除了上述电话告知,新村街道工作人员在业务受理跟踪与沟通时发现,王女士未及时缴费,于是再次通过电话耐心进行“线上指导”,由于王女士手机网络不好,缴费过程几经周折。这些暖心服务让她节省了很多时间和精力,也在一定程度上缓解了她的压力,让她感到很贴心。