

粥店街道积极探索民主协商模式

协商“引擎”激发社区治理效能

□通讯员 刘传录

近年来,粥店街道积极探索民主协商模式,持续推进“同粥共商”协商品牌建设,紧紧围绕居民群众“急难愁盼”问题,将政协协商延伸到群众身边,真正做到“有事多商量”,不断提升居民参与力、社区治理力和为民执行力,切实解决居民群众的烦心事、糟心事,让“商量”更接地气、更聚民心、更有底气。

疏通下水管 服务暖民心

2017年,社区居民搬迁入住马湾社区43号楼和44号楼,由于楼层高、住户多,近半年来,两栋楼厨房下水管道出现油污淤堵现象,致使居民生活受到影响。为解决这一问题,马湾社区工作人员积极到居民家中了解情况,并与居民代表召开“为民协商”会议,共同商讨解决方案。经过协商讨论,社区决定对43号楼、44号楼厨房下水管道进行改造,以解决下水不畅

问题。

会后,马湾社区立即联系施工队启动改造工程。在施工过程中,社区工作人员积极向居民宣传文明生活习惯,共同维护公共卫生设施。“改造后的下水管道排水顺畅了,大家生活质量得到提高,也感受到了社区为居民办实事、解难题的用心。”社区居民表示。

安装阻车器 扩建充电棚

泰和社区交运家苑小区属于高层住宅小区,人口众多,电动自行车数量较多,存在电动自行车上楼充电、乱停乱放问题。针对这一情况,泰和社区积极对接物业,在充分征集居民意见的基础上,召开“为民协商”会议,商讨解决方案,共同推进安装阻车器及扩建、增建电动自行车充电车棚。

会后,按照“为民协商”议事会议确定的方案,物业工作人员积极联系

施工队进行施工。施工人员严格按照技术标准和安全规范操作,最终为交运家苑小区9个单元共18部电梯加装阻车器,现已投入使用。同时,社区积极协调交运物业在小区内扩建、增建电动自行车充电车棚5处,切实缓解了居民停车难、充电难的问题。

修复旧座椅 及时除隐患

堰北社区泮河小区网格员在巡查中发现,社区健身广场的座椅老化,出现断裂,存在一定的安全隐患。网格员及时将该问题反馈至社区物业。

物业工作人员收到问题反馈后,在充分征集居民意见的基础上,召开“为民协商”会议,商讨解决方案。会后,工作人员赶到现场,测量椅子木条尺寸和螺丝规格,采购相关维修材料,及时修复了座椅。群众事,无小事。便民座椅的修复,增强了辖区居民的获得感、幸福感、安全感。

协商修棚顶 撑起“幸福伞”

泮河社区宏城富园小区网格员在日常巡查中发现,小区内部分车棚年久失修,顶棚破损严重,影响居民车辆停放和充电。社区了解相关情况后,立即与物业工作人员、居民代表、技术人员等召开“为民协商”会议,共同商讨解决方案。经过讨论,社区决定对破损车棚进行全面修缮。

为保证工程质量,社区组织居民代表参与工程监督,确保整个修缮过程公开透明,赢得了居民的信任和支持。目前,原本破损漏雨的3处车棚已换上了坚固耐用的新棚顶,并在原有基础上进行了加固处理。

粥店街道将继续通过“为民协商”平台,积极发挥优势,切实做好纾解情绪、解决问题工作,鼓励社区居民参与需求表达、协商议事,真正实现居民共治共享,共同建设美好家园。

天平街道绿地社区开展燃气安全检查 加强管理 筑牢防线



■工作人员进商户开展安全检查。

通讯员供图

本报1月2日讯(通讯员 李英丽)

近期,天平街道绿地社区对辖区内商业街开展了燃气安全专项检查行动,切实加强燃气安全管理,防范燃气安全事故的发生,保障辖区居民生命财产安全和公共安全。

社区工作人员成立检查组,对商业街内的各类餐饮店铺、小吃摊点等使用燃气的经营场所进行了全面检查,重点检查燃气设备的安装使用情况,包括燃气瓶的合格标志、使用期限,燃气管道连接是否紧密、有无老化破损,燃气阀门、接口是否存在泄漏现象等。

工作人员还查看了店铺内通

风条件是否良好、消防器材配备是否到位,并强调了日常安全检查和正确操作的重要性,督促商户增强安全意识,严格落实燃气安全管理制度,定期自查自纠,及时消除安全隐患。

此次检查共涉及商业街内30余家商户,对于检查中发现的安全隐患问题,能立即整改的,工作人员督促商户立即整改,不能立即整改的,工作人员下达《燃气安全隐患整改通知书》,要求商户限期整改,并安排专人跟进复查,确保隐患整改到位,形成燃气安全检查和正确操作的闭环管理,坚决筑牢辖区燃气安全防线,守护社区平安稳定。

道朗镇里峪村盘活闲置资源

乡村旅游解锁“振兴密码”

本报1月2日讯(通讯员 刘春进 董方舟)

一直以来,道朗镇里峪村深入践行“绿水青山就是金山银山”理念,着力打造“泰山人家·春天里峪”旅游品牌,由“靠山吃山”转向“养山富山”,走出了一条“山区村”振兴路。目前,里峪村积极打造泰山脚下高端乡村旅游休闲度假区,致力于成为京沪高铁沿线重要的美丽休闲乡村目的地。

据了解,里峪村河道沿岸此前环境脏乱差、权属纠纷多,群众杂物乱堆乱放,部分闲置院落常年无人居住,造成资源浪费。为解决这些问题,该村“两委”与驻村政协委员征求群众意见,召开“为民协商”会议,通过反复讨论、

充分协商,确定先由群众自行将河道两岸的果树等物移走,再由村集体进行统一打造提升,闲置院落由村集体租赁、统一开发。

现在,该村民宿重新焕发了生机,院落由原来的8套增加到20套,并通过对外招商进行了装修升级,河道沿岸也被打造成烧烤园,该村形成了集民宿、咖啡厅、农家乐、茶室、游乐场于一体的休闲文旅项目。

目前,该村河道沿岸环境得到了提升,民宿也得以盘活,群众每年增收4万余元,村集体每年增收1万余元。该村将继续用好“为民协商”平台,提升乡村治理水平和能力,为群众和驻地企业解决更多“急难愁盼”问题。

夏张镇杜家岗村

协商共建渗水池 人居环境展新颜

本报1月2日讯(通讯员 范一诺)

近日,夏张镇杜家岗村通过“为民协商”议事会,成功推进渗水池修建工程,有效解决了村庄污水无序排放的问题,提升了人居环境。

杜家岗村位于夏张镇西南部,是一个人口不到300人的小村庄。过去,由于污水无序排放,村民的居住环境受到影响。为改变这一状况,该村将“修建渗水池 提升人居环境”作为一项议题提交至“为民协商”议事会。随后,该村“两委”成员积极组织党员代表、群众代表会议,对修建渗水池进行了深入讨论,并通过入户走访的形式,广泛征求群众意见和建议。

该村“两委”及时对村内地形进行考察,具体掌握了相关情况。针对群众代表提出的施工可能会对道路和房前屋后空间造成损坏以及给村民日常生活带来不

便等问题,该村“两委”积极与项目组洽谈,寻求对策。考虑到村庄规模小、街道分散的实际情况,项目组将原来的管道集中收集污水方案改为方便安装、便捷实用的渗水池方案。

方案确定后,该村召开了“为民协商”议事会议,参会人员就渗水池的具体安装逐一发表意见,积极建言献策。会后,该村“两委”积极与项目组对接,推进渗水池安装工作。

目前,渗水池已安装完成并投入使用。通过独特的过滤与渗透机能,渗水池将污水中的杂质和有害成分一一筛除,经净化的水如涓涓细流渗入地下,有效补充了地下水,促进了水资源的良性循环。该村将继续利用好“为民协商”和信用体系平台,聚焦群众需求,用心倾听民声,把好事办好、实事做实,为村民创造更加宜居宜业的生活环境。

大汶口镇和平街村举办2024年信用积分兑换暨“诚信之星”表扬大会

弘扬诚信文化 引领文明风尚

本报1月2日讯(通讯员 王浩楠)

2024年12月31日,大汶口镇和平街村举办了2024年信用积分兑换暨“诚信之星”表扬大会。活动旨在进一步发挥信用典型的示范带动作用,弘扬诚信风尚,激励广大村民讲诚实、守信用。此次活动还邀请“文明之光社区”各村党支部书记到现场观摩学习。

会上,和平街村党支部书记、村委会主任卢宝胜系统汇报了2024年度全村信用工作情况,深入分析了当前村级信用工作的优势和短板。据介绍,2024年度,和平街村共收集信用信息5282条,其中,志愿服务信息2131条,正面信息3148条,公益捐款信息3条。

随后,按照信用积分累计情况,该村对58名守信村民进行了表彰,并按照设



岱岳区探索消费投诉举报处置新路径

营造安全放心消费环境

□通讯员 孙晓

近年来,岱岳区把消费领域投诉举报处置作为倾听民声、化解矛盾、打击违法的有力抓手,坚持系统重塑、流程再造,重心转变,构建了“上下贯通、齐抓共管、运行高效”的消费投诉举报处置体系,有效打通了维护消费者合法权益的“最后一公里”。岱岳区市场监管局荣获“全国12345政务服务便民热线工单办理楷模”荣誉称号。

坚持系统重塑

激活投诉举报处置“硬根基”

坚持高位统筹,提高组织力。岱岳区坚持把消费投诉举报处置作为维护消费者权益的重要抓手,实施区政府分管领导12345政务服务便民热线现场办公制度,有效推动重点问题及时办理;成立由市场监管主要负责同志任组长的消费投诉举报处置工作专班,定期召开推进会、研判会,每天通报调度办理情况,研究解决疑难复杂案件;全面加强市场监管、司法、法院和公安等部门间的沟通协作,落实信息共享、协作配合、行刑衔接等机制,形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

强化考核评价,提高执行力。岱岳区健全“督考合一”工作体系,围绕办案数量、一次办好率、解决率、综合满意率等完善考核指标体系,实施办理质效季度评价公示晾晒,对办理工单不力、效率不高的承办单位及时提醒督办,将处置成效与选拔任用、评先

评优、职务晋升相结合,切实提升消费领域投诉举报事项的办结率、及时率和群众满意度。

构建宣传矩阵,提高引导力。岱岳区市场监管局打造以“岱岳市场监管”公众号、视频号、融媒号为主体的“三位一体”宣传矩阵,全方位、多角度向消费者和市场主体推送惠企便民政策及法律法规,多途径、多渠道抓好消费维权宣传教育,引导企业有行动、群众得实惠;梳理常见消费投诉举报事项形式、违法行为、违反条文、立案处罚等相关信息,形成投诉举报处置典型案例,通过多种渠道及时向市场主体公示,强化警示震慑效应。

坚持流程再造

稳固投诉举报处置“强支撑”

聚力完善处置体系。岱岳区市场监管局制作《投诉举报处置流程图》,规范投诉举报文书样式;编制《市场监督管理投诉举报处置参考手册》,明确160余种投诉举报处置法律依据及职责边界,为做好处置工作提供坚强保障;在受理、转办、督办、反馈、回访、归档等各个环节制定详细的标准规范,形成闭环式标准化工作模式。

聚力提升处置效能。岱岳区市场监管局牢固树立“群众利益无小事”的理念,坚持有诉必接、接诉即办、及时处置、服务为民,严格落实“首接负责制”及24小时快速回应机制,第一时

间分发转办,第一时间了解真实诉求,第一时间现场核实线索,第一时间反馈处置信息,确保办理流程到位、责任压实到位、诉求解决到位。

聚力化解疑难诉件。针对群众反映较为集中、不满意数量较多、涉嫌恶意牟利的复杂投诉举报,岱岳区市场监管局建立分头领导包保挂账销号制度,通过“一诉一包、一诉一策、逐诉销号”,及时有效地解决群众诉求;完善会商审核、分析研判、科所联动、信息共享四大机制,引入投诉举报处置法制前置指导,对重大复杂事项提出办理意见,提高事项办理的精确性,坚决避免“试错风险”,切实守好“法律闸门”。2024年以来,全区市场监管领域投诉举报处置办结率100%,综合满意率98.58%,解决率99.07%,一次性办好率98.20%。

坚持重心转变

提升投诉举报处置“新效能”

推进“投诉处置”向“源头管控”转变。岱岳区市场监管局持续推进线上消费纠纷解决(ODR)机制建设,通过搭建消费者与企业消费纠纷在线解决服务绿色通道,引导企业积极履行消费维权主体责任,促进消费纠纷高效快捷处理,打造投诉举报处置的“枫桥经验”,全区共发展ODR企业506家,线上纠纷按时办结率100%;聚焦投诉举报集中的食品药品、特种设备、价

格等领域,充分利用分级分类监管、信用监管等手段,加大对重点行业、重点企业的日常监督检查力度,从源头上降低风险隐患。2024年以来,共受理各类消费投诉举报9149件,同比降低16.38%。

推进“事后处理”向“事前预防”转变。岱岳区市场监管局坚持关口前移,定期梳理汇总诉求类型、数量及高频事项,分析群众反映较为集中的热点、难点问题,掌握“潜在性”“苗头性”风险隐患;对投诉较为集中的企业进行“点对点”行政约谈指导,及时通过政府网站、公众号等平台,向企业发布提醒告诫函,督促企业开展自查并进行整改,引导企业严格落实主体责任,依法依规诚信经营。

推进“协商调处”向“以案解诉”转变。岱岳区市场监管局坚持把“诉转案”作为消费维权的突破口,持续在投诉中找案源、在线索中查违法,梳理投诉举报违法行为案件线索80余条,形成了以案促调、调处并举、刚性维权的良好态势;成立5个执法中队,建立科、所、队“三级联动”监管执法机制,通过执法力量“重心下沉”,加大违法行为查办力度,查办市场监管领域违法案件1600余起;严格落实以人民为中心的服务执法理念,针对情节比较轻微、没有主观故意、对社会危害性较低的违法行为,坚持“首违不罚”“轻微免罚”。

社会主义核心价值观 基本内容

富强 民主 文明 和谐
自由 平等 公正 法治
爱国 敬业 诚信 友善