

# 办实事聚民心 守初心解民忧

## 中原西路街道

### 我为群众办实事 调解纠纷亮实招

本报讯 群众利益无小事,为解决群众的小矛盾小纠纷反映无门、无人解决等问题,中原西路街道畅通群众诉求渠道、打造解决问题闭环、强化人情调解意识,着力解决群众的“急难愁盼”问题,推动“我为群众办实事”实践活动走深走实。

街道拓宽“线下+线上”双渠道,实现解决纠纷“全天候”、反映问题“零距离”。街道依托两级矛盾调解中心,以机关矛盾调处室为主阵地,向下延伸到7个村(社区)“说事解调调解室”,做到矛盾调解点位全覆盖。同时畅通调解热线电话,并在辖区小区广泛设立“说事箱”和流动调解台,充分畅通反映问题的线下渠道。

街道借力“和顺中原——一码解纠纷”智能平台,充分发挥“互联网+”在社会治理中的效能,运用数字化手段,将传统复杂的纠纷解决流程整合,推行

“互联网+调处化解”模式,引导群众使用“一码解纠纷”智能平台,扫码即可线上即刻申请纠纷调解业务,实现从“最多跑一地”到“一地不用跑”的流程再造。

在调解中注入人情温度,才能实现矛盾纠纷的“案结、事了、人和”。街道强化对调解工作人员的调解技巧培训,秉持“用法、用理、用情”的调解理念,开展“五心”调解法,即耐心、细心、换心、交心、合心。近日,辖区居民荆某因与儿子在回迁安置房归属及不履行赡养义务问题上产生矛盾,街道工作人员联合多方开展了“面对面+背靠背”温情调解会。通过民警调处教育、律师普法讲解、综治民调耐心恳谈和心理咨询师的真情劝说,荆某儿子深刻认识到自己错误,承诺将履行赡养义务,成功修复了母子关系。

记者 韩娟 通讯员 时艺苑

## 桐柏路街道

### 情系老兵办实事 便民服务暖人心



本报讯 为了使辖区退役军人家庭享受到实实在在的优惠,连日来,桐柏路街道晶华城社区积极动员辖区退役军人办理“补充医药报销蓝卡”,切实解决退役军人家庭因病造成的生活困

难问题。

为了全面尽快落实“补充医药报销蓝卡”政策,晶华城社区通过电话、微信、张贴通知等方式多渠道进行广泛通知,切实提高服务对象的知晓率和参与率,

确保辖区每一个退役军人家庭都能享受到这项惠民政策。

在为辖区内退役军人办理“蓝卡”过程中,社区了解到居民韩叔叔老两口由于上了年纪,腿脚不便,孩子也长期不在家,线上申办给两位老人带来了很大的困扰。晶华城社区工作人员带领辖区党员志愿者走进老人家中,为他们提供上门服务,引得韩叔叔连连夸赞。

晶华城社区以实际行动贯穿落实为民服务的理念,积极为居民办实事、办好事。下一步,社区将继续加大对行动不便、年龄较大的退役军人的服务措施,确保退役军人及优抚对象办理“蓝卡”工作顺利完成。

记者 韩娟 通讯员 毛瑞卿 文/图

## 航海西路街道

### 召开电梯维修工作推进会

本报讯 为坚持群众需求为导向,以平安建设为支撑,航海西路街道学府社区积极创建“三零”社区,按照协商于民、协商为民的要求,更好解决居民群众的实际困难和问题,全力营造安定有序、和谐幸福的人居环境。

近日,社区第五网格长通过走访居民,发现小区4号楼1单元电梯钢丝绳断股,无法正常使用,给楼上居民上班、孩子上学

带来很大困扰。通过与物业负责人沟通,社区工作人员立即召开4号楼电梯维修工作推进会,热心居民、物业公司及社区民警参加了会议,就此问题进行面对面交流、“座谈式”协商,物业公司对居民提出的问题逐一解答,会议以尊重民心、体察民意、反馈民情为出发点形成协商结果,达到居民满意。

此次会议体现了社区为民

办实事的信心和决心,下一步,社区将持续跟进电梯维修进度,制定工作专班一名网格长、一名法律工作者、一名调解员,及时解决居民遇到的各种困难。物业公司经理表示会尽快联系厂家进行维修,确保居民正常出行,辖区居民对协商结果非常满意,对社区工作给予了极大肯定。

记者 韩娟 通讯员 段昭莹

## 桐柏路街道

### 拆除楼顶私建鸽笼 维护环境为民解忧

本报讯 12月8日上午,桐柏路街道办事处综合执法办公室综合执法中队,调派10余名保安人员协同社区对农业路九龙城龙栖尚都楼顶私建鸽笼进行拆除,鸽子也已经转移到他处。

执法人员先是对业主进行了法律宣传,告知其违法搭建的法律责任和相关安全风险,并从邻里关系、环境质量和疫情防控

等方面与其进行了沟通。经过执法人员耐心细致的教育,当事人表示积极配合拆除工作。由于鸽子笼体积庞大,现场人员先对其进行拆卸,然后人工逐个搬下楼,在恢复顶层原状后交至物业加强日常管理,还群众一个安全整洁的生活环境。

鸽子笼的拆除获得了小区居民的一致赞赏。大家纷纷表示:“鸽子笼拆除后小区更加

安静了,也更加洁净了,街道真是为老百姓办了一件大事实、大好事。”

今后,桐柏路街道将继续加大巡查力度,及时发现群众关注关注的各类难点热点问题,积极协调相关部门共同处理,还居民一个安静、整洁、卫生、安全的居住环境。

记者 韩娟 通讯员 王金铭 邵璐

## 绿东村街道

### 把矛盾纠纷化解在基层、解决在社区

本报讯 本着为民服务,充分发挥社区调解“第一道防线”的作用,让矛盾纠纷化解在基层、解决在社区,近日,绿东村街道陇西社区志愿者调解了康桥小区的一起扰民纠纷。

12月7日下午,陇西社区辖区康桥小区3名业主到社区反馈,小区物业私建铁皮房用来

售卖商品,占用小区业主的公用停车位,影响小区居民休息。在接到居民反馈情况后,陇西社区“小原帮办”志愿者第一时间安抚居民情绪,迅速联系物业负责人进行面对面协调,鼓励双方互相理解加强沟通。通过协调,业主和物业协商好并将铁皮房进行迁移,解

决扰民问题,最终促使双方达成协议。

接下来,陇西社区将进一步创新“小原帮办”服务方式,在确保辖区居民安全、安心的基础上做好群众工作,及时处理矛盾纠纷,真正做到邻里争执化解在基层,促进和谐社区建设。

记者 韩娟

## 西流湖街道

### 全力做好退役军人服务工作

本报讯 2021年以来,西流湖街道认真开展党史学习教育“我为群众办实事”实践活动,针对退役军人采取多种措施,梳理服务内容、跟进服务举措,全力做好退役军人服务保障工作。

街道成立退役军人服务站,专职工作人员2人,同时辖区6个村、4个社区均成立了退役军人服务站,建立健全工作制度,落实各项工作。以内修素质、外塑形象为根本,认真履行工作职责,完善硬件设施设备。

建立退役军人包联制度,切实摸清底数,对街道60岁以上农村籍退役士兵、困难两参人员、重点优抚对象、企业军转干部等个人信息及优抚资金发放情况进行全面梳理。截至目前,共走访慰问各类困难优抚对象169人次,受理登记退役军人医疗补缴

接续6人次,其中2人补缴,4人不需要补缴。采集退役军人信息10人次,光荣牌悬挂10人次,悬挂率100%,企业军转干部临时性生活困难救助9人,共上报合计24500元,“两属”困难企业人员1人,慰问上报补助1500元。

街道依托劳动就业数据库和退役军人信息采集系统,梳理200余条人员信息,精准确定44名失业无业人员,为用人单位和退役军人提供“双向选择”搭建了平台。同时通过微信、公告栏、居委电话通知等多种渠道推送就业信息,达成就业意向12人,建立退役军人就业台账,实行实名制管理,动态掌握就业情况,对出现下岗失业的,及时纳入再就业帮扶范围。

记者 韩娟 通讯员 宋静颜

## 汝河路街道

### “小原帮办”入户为辖区群众送惠民政策

本报讯 自惠民惠农财政补贴资金“一卡通”工作开展以来,为让辖区群众更广泛知晓相关政策,汝河路街道“小原帮办”工作人员通过入户走访形式,面对面向辖区群众宣传各项惠民政策,把优质服务送给群众。

12月8日,汝河路街道澜景社区“小原帮办”工作人员来到辖区老党员家中,了解其身体与生活情况,向老党员宣讲惠民惠农财政补贴资金“一卡通”政策,特别是围绕与辖区居民切身利益相关的城乡居民最低生活保

障、临时救助、高龄津贴等事项,告知办理“一卡通”流程及惠民补贴发放流程。

在惠民“一卡通”办理过程中,汝河路街道不断优化服务,简化流程,针对高龄、无法出门的残疾人等无法到社区办理此项业务的,由“小原帮办”工作人员提供上门入户登记服务。

下一步,汝河路街道将继续借助“小原帮办”加大惠民政策宣传,同时进一步提升便民服务能力,不断提升辖区群众的获得感、幸福感和安全感。

记者 韩娟 通讯员 尚亚琳