

创建国家卫生城市是一项庞大而系统的工程,徐州市泉山区作为主城区之一,环境卫生质量的好坏直接影响整体形象。自创卫工作开展以来,泉山区自我加压,所有机关人员放弃周末休息,走上创卫第一线,以身作则打好创卫攻坚战。

奎山街道办事处党工委书记郑书成今年以来,工作愈发忙了,除了正常工作时间,周末也被安排的满满的。“4月19日,周六,去奎园小区打扫卫生,20日去富丽城小区、逸山花园、物化家园、凤凰山庄等小区。”在泉山区,创卫期间像郑书成这样的机关工作人员很多,根据区委区政府的要求,所有机关人员放弃周末休息,到创卫一线去。

泉山区创卫进行时:以群众满意为最高标准

变化

老旧小区换新颜

垃圾遍地、臭气熏天、车位难求……这些问题曾经困扰着泉山区各个城中村、老小区的居民。但如今,绿树掩映,道路平整,规划有序、干净整洁的小区环境,使得一度流失的年轻住户也在逐渐回归。近日,记者来到整治后的奎园小区实地探访。

走进整治后的奎园小区,目之所及无不干净整洁,居民推着婴儿车在小区内悠闲散步,树木吐翠,微风拂面,让人心情不由地变得轻松起来。

“奎园小区是市区最大的小区了。”社区工作人员倪梦楚对奎园小区的情况如数家珍,因为面积大、人口多,奎园小区可算是徐州最有名的老小区。据了解,该小区建成至今已有20年,分成9个园区,共156栋楼,4800多户,常住人口1.3万,流动人口3500人左右,小区内还有3所幼儿园1所小学。

“在整治前,奎园小区最突出的问题就是垃圾多、杂物多、餐饮乱。”奎山办事处党工委书记郑书成说,“从春节之后,我们办事处所有人员,工作之余每天都要在这里义务劳动,没有休过一个休息日”。至今奎山办事处已投入100多万元,清理垃圾、杂物七八百车。



动作

创卫工作全民参与

对于创卫工作,泉山区城管局环卫科科长许剑桥有着深刻的认识,他每天早上七点到岗,组织办事处和环卫工根据任务进行整改,夜间则带领环卫工对重点道路和区域进行冲刺,全天候对市民反映的环卫问题做出处理。

据统计,创卫以来,泉山区围绕八项整治工作,出动人数共12000人次,先期投入资金800多万元,整治店外经营2554处,清理垃圾121274余吨,拆除违建200余处、近8000平方米。修补垃圾房740个,取缔垃圾池492个,封堵10326个垃圾洞。另外,针对旱厕问题,建成区内取缔了27座、改造43座、粉刷保洁68座。

在泉山区,创卫需要依靠所有人的力量已经成为共识。在矿西农贸市场,很多卖菜的摊主都很自觉地将菜叶等垃圾放到指定的区域,不再随处乱扔。“现在市区这么干净,还有人乱扔垃圾就不像话了,爱护环境是大家的事。”经营业主刘卫东说,现在他和身边的很多摊主也都很自觉,改掉了以前随手乱扔的坏习惯,希望所有人都能够爱护环境,一起为创卫出力。



认识

群众满意是最高标准

创卫,在泉山区被当成老百姓自己的事。一支支“党员先锋队”、“夕阳红服务队”、“巾帼志愿者队”,走上街头,他们不仅入户作宣教,还上街做保洁。同时,各中小学校也开展了以创卫为内容的“小手拉大手、创卫同步走”的活动,街头活跃着的“环保小卫士”们,让更多的市民自觉地融入创卫。

创卫是为老百姓创造一个良好的生活、工作环境,增强群众的幸福感。自启动“国家卫生城市”创建以来,泉山区领导带头,干部示范,包片负责,定区域、定责任、定人员、定时间,人人肩上扛重担,个个身上有任务,共同为城市更加优美、更加清洁、更加舒适、更加宜居而努力。

奎山办事处党工委书记郑书成说,创卫初期,许多居民感到是一阵风,有的甚至不理解、不支持,还有个别居民甚至有抵制情绪。现在,许多居民发现家园变得干净了、整洁了,主动参与到环境整治中,“我们要再接再厉,利用创卫契机,给辖区百姓创造一个优美的居住环境。”

泉山区区委书记赵兴友说:“这事关全区转型发展大局,是建设美丽泉山、民生泉山和勤廉泉山的重要举措,是开展党的群众路线教育实践活动的重要切入点,也是考验泉山干部能否打硬仗、打胜仗的‘试金石’。”群众的满意,是泉山区创卫的最高标准,而在工作的诸多细节中,我们也看到,泉山区正把这一标准不折不扣地落实着。 王晶 刘清香



泉山区委领导和街道签订双向承诺书

近日,徐州泉山区委书记赵兴友与庞庄街道党工委书记黄治伟签订一份双向承诺书。在群众路线教育实践活动中,泉山区委要求每位区委常委、党员副区长与联系点负责人签订双向承诺书。

以往签订的责任书,基本上都是街道负责人向上承诺,“这次不同了,区委常委、党员副区长也要向下承诺。”一位街道党工委书记说,这种双向承诺更具操作性和可行性。

区吴君与火花街道党工委书记闫超的双向承诺书,区长的承诺内容包括重点工程建设、征地拆迁、城市建设与管理、民生民计、社区稳定与建设等六大问题。与区长的承诺“相配套”,街道党工委书记作出了

10项承诺,内容细化、具体。泉山区有关人士介绍说,“说到做不到,党员干部和群众都不会满意,所以这次承诺书全部在街道醒目位置公开,接受各界监督。实际上,这样操作让承诺双方压力都很大,不过这也推动街道发展。”

在区委书记赵兴友的承诺责任书中提到,帮助协调解决庞庄街道存在的20项历史疑难问题。“通过这种双向的承诺,不仅激发了基层干事创业的热情,督促解决基层领导干部中存在的‘四风’问题,更重要的是破解街道发展的难题,让群众路线教育实践活动的成效真正落到实处、不走过场。”赵兴友说。

刘清香

贾汪警方创新“一二三四五”举措 扎实走好群众路线

——徐州贾汪警方实践党的群众路线教育实践活动

自徐州贾汪警方开展党的群众路线教育实践活动以来,贾汪警方以户政部门作为服务群众的第一窗口、联系群众的第一平台,敢于通过媒体、网络向群众公开“一想”“二有”“三通”“四不”“五到位”的服务承诺。外树形象,内优服务质量,打造亲民品牌,真正做到为民想、听民声、察民意、解民忧、得民心。其户政窗口服务已连续3年被贾汪区文明委授予“全区文明示范窗口”称号,感人服务事迹被当地媒体专题报道。通过参与贾汪区广播电台的“行风热线”节目,对居民户政方面的疑惑进行现场解答,借助媒体拓展服务平台,贴心亲民,受到当地广大群众的高度赞誉,形成了户政管理工作与文明窗口创建互相促进、共同发展的良好局面。

“一想”——设身处地的为民着想

贾汪警方积极顺应和谐警民关系建设的新要求,把创建“文明户籍窗口”作为创新理念、改进作风、树立形象的突破口。他们站在人民群众的角度思考问题,提出了“该办的事不拖,能办的事不等,难办的事不推”的服务口号;明确了“不让工作职能在我的岗位上削弱,不让办事群众在我的接待中冷落,不让不文明行为在我的身上出现,不让公安机关形象因我而受到损害”的工作目标;严格了“一张笑脸相迎、一把椅子相让、一杯茶水相送、一张指南相赠、一个答复相送”的“五个一”要求。在警局内部积极开展“服务零距离、满意在户政”主题教育活动,“假如我是一名办事群众”换位思考活动以及争先创优业务竞赛活动,帮助民警尽快实现了由“要我服务”向“我要服务”思维模式转变,由“被动式”服务变为“主动式”服务,这一举措有效拉近了与办事群众的距离,提高了服务质量,改善了窗口面貌。

“二有”——有问必答、有难必帮

在户籍工作中,贾汪警方要求民警需把大部分时间和精力都集中在接待群众的咨询上。对于群众的咨询,无论是业务范围内的还是业务范围外的,户籍窗口民警需坚决做到有问必答。对于群众提出的疑难问题,户政部门会在政策允许的范围内为其解决问题。

贾汪警方还推行了首问责任制,

增设户政政策咨询岗,由业务精通的民警担任咨询员,负责落实首问负责制和现场户政政策的解答;他们进一步公开了咨询电话,并开通网上QQ、户政微博,使群众足不出户就能了解到有关政策规定,减少了群众不必要的往返;贾汪警方还加大精力投入,推行延时服务制,每日确定一名民警为值班员,负责“八小时”外为群众办理各类业务。

“三通”——与群众沟通、把事情讲通、把问题疏通

落实到工作中,即用真诚的微笑与群众沟通;用文明的语言把事情讲通;用实际的行动把问题疏通。为了确保服务质量,切实服务监督透明化,贾汪警方制作了监督举报栏,将监督举报电话上网公开,接受群众对户籍民警和户政管理服务工作的监督。严格推行微笑服务和文明用语,坚决杜绝“冷、硬、横、推”,且定期与相关部门通过电话回访、网络监控、现场督导等方式对窗口单位进行专项检查,对发现的问题予以通报并责令限期整改。

“四不”——不刁难群众、不推卸责任、不拒绝群众合理要求、不破坏民警形象

贾汪警方近年来从自身出发,提高业务水平,强化团队素养,通过服务监督、强化宣传等举措使得人民群众的安全感和满意度大幅提高。

服务监督透明化。贾汪警方制作

了监督举报栏,将监督举报电话上墙公开,接受群众对户籍民警和户政管理服务工作的监督。从态度、效率和服务上对户籍民警严格要求,定期与相关部门通过电话回访、网络监控、现场督导等方式对窗口单位进行专项检查,对发现的问题予以通报并责令限期整改。在服务态度上,严格推行微笑服务和文明用语,坚决杜绝“冷、硬、横、推”。

媒体宣传动态化。户政科积极与当地电视台合作,精心制作了“美丽户籍窗口、最美户籍民警”系列报道和宣传片,利用区电视台对户籍政策及办理流程进行宣传报道,使群众对户政工作更为理解。

电话回访定期化。户籍科抽出专人专机,定期对所有审批办结的户籍业务进行电话回访,从服务态度、办理时限、服务态度三个方面进行回访,倾听群众的意见和建议,对群众不满意的,由户籍科或派出所主要负责人进行重点回访,切实做到“有则改之,无则加勉”,真正听取群众对户籍工作的意见和建议。

“五到位”——办事标准到位、办事效率到位、服务水平到位、把关严格到位、解决问题方法到位

办事标准到位。贾汪警方在全区各户政管理窗口的醒目位置制作服务栏,实行“五公开”:户籍民警姓名公开、手机电话公开、办公时间公开、收费项目公开、服务承诺公开、户籍政策公开。



余德池局长发还涉案财物

办事效率到位。今年以来,贾汪警方在全区户政部门开展了办理户政专项整治活动,要求户籍内勤做到“咨询服务一次清、业务办理一次清、审核材料一次清。”所有当场办理的户政当场办理,凡是当场不能办理的,户籍内勤在规定的时间内办结后立即通知到办事本人。

服务水平到位。一是“主动式”服务。结合包村居工作和大走访活动,组织户籍民警深入到辖区的敬老院、学校、村居,特别是老、弱、病、残家庭,主动上门为群众照相、办证、送证。对外来人口集中的企事业单位,提前预约,上门为其办理户籍业务,方便企业生产。二是“倾听式”服务。窗口民警在工作中始终保持谦虚谨慎的态度,认真听取办事群众的需求,耐心解释当事人提出的问题,力所能及地为群众排忧解难,让办事群众真切感觉到民警的重视和关心。

把关严格到位。对办理户口的材料严格把关,对于伪造、变造房产证等证件材料的,一律严格审查、确保

不错办一起户口。解决方法到位。一要难事会办。在工作中坚持“特事特办”原则,对因特殊情况急需申办户口、身份证等业务的群众,开辟“绿色通道”,做到受理快、办理快、告知快。二要急事快办。对于事态紧急的户籍问题,在不违反法律、政策的情况下,开辟“绿色通道”。每年中考、高考时,因忘带身份证而不能进入考场的学生不在少数,贾汪户政科及全体户籍民警在这时都全体值班备勤,为考生办理临时身份证,保证考生能参加了考试,周到及时的服务得到了学校老师、家长及考生的一致好评。三要事事善办。依托政府三个平台督办信箱、书记市长公开电话、公安在线办公等服务平台,对群众反映的户政问题做到件件有回声、事事有结果,今年以来共办结督办单52件,为群众解疑答惑1350余次,其耐心、认真负责的工作态度受到了当地政府和人民群众的一致好评,树立了人民警察“亲民爱民”的良好形象。

张明龙