

城北区“有诉必应马上办”办出民生温度

◆ 本报记者 小蕊

水管爆裂引起纠纷，街道社区协调邻里和好如初；
幼儿园噪音扰民，教育部门迅速解决还居民一片安静；
路灯不亮影响出行，社区物业帮忙更换照亮居民回家路。

今年以来，城北区坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于作风建设的重要论述，紧扣“四个抓落实”要求，认真贯彻落实省委省政府、市委市政府部署要求，全面落实全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员会议精神，统一思想、提高站位，动员全区坚持问题导向、目标导向、效果导向，全面深入践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求，以“走在前作表率”为牵引，牢牢把住“有诉必应马上办”这个抓手，着力转变作风、优化服务、狠抓落实，用更快速的响应、更高效的办理、更及时的反馈、更暖心的服务把惠民生的事办实、把暖民心的事办细、把顺民意的事办好。



真抓实干！

把小事办好，把好事办实

“‘有诉必应马上办’，基础在‘有诉’，要领在‘必应’，关键在‘马上办’，核心要义是‘人民城市为人民’，立足点在于牢牢站稳人民立场，树立真抓实干的鲜明导向，落脚点在于推动干部思想作风、能力素质、观念意识转变和提升。”

全区上下把党建引领“有诉必应马上办”工作作为一项政治任务来抓，各地区、各部门提高政治站位，切实增强责任感和使命感。认真履行“第一责任人”职责，做到真问、真管、真抓，亲自领办、亲自督办，主动上手处理疑难复杂问题，切实把工作抓在手上、扛在肩上，上下联动、形成合力，以强烈的政治担当和真挚的为民情怀，推动群众和企业的各类诉求得到有效解决，切实把小事办好，把好事办实；扛牢工作责任，切实提升工作质量和效果。在办理过程中按照“首接首办、先办后议、一管到底”的原则，认真落实“首接负责”“限时办结”和承办单位“一把手签批”等机制，做到精准办理，实现群众诉求“件件有着落、事事有回音”；坚持问题导向，切实巩固化解工作成效。运用系统分析思维，抓住问题规律，避免“老问题”重复出现，举一反三，从解决一个问题进而解决一类问题；创新方式方法，切实提升基层治理能力。充分发挥村（社区）“两委”成员、党员和网格员等群体的作用，通过入户走访、“面对面”听取诉求，对问题做到提前发现，超前预警，迅速化解，使网格成为民情收集器，将矛盾化解在萌芽状态，实现“未诉先办”“不诉自办”的目的，用心把群众的烦心事办得有速度、有温度。

有诉必应！办好居民“心上事”

前不久，城北区火车西站街道办事处火车西站社区所辖铁道南小区119栋362室居民家中暖气管道爆裂发生漏水，水漏至352室居民家中，致使楼下邻居室内物品被泡，并造成了一定的财产损失。

居民向社区反映此事后，社区立即走访当事人了解情况，将双方召集在一起，就漏水赔偿事宜进行了多次协调，经过街道和社区耐心劝解、悉心调处，双方对赔偿金额达成一致，签署了协议，邻里矛盾得到了及时化解，使得两家邻里又和好如初。

“我们小区的路灯每天早上六点就关闭了，还有部分路灯不亮，导致晨练老人、上学的孩子出行不便且存在一定的安全隐患，希望能够维修并延长路灯的

照明时间。”家住青塘小镇的居民反映。接到居民诉求后，大堡子镇立即安排社区对接物业进行解决，物业快速行动，协调专业维修队，对小区所有路灯进行排查维修，共排除故障10起，维修更换路灯15盏。同时，根据群众需求，对小区路灯的照明时间进行延长，满足群众的出行需求。

居民们看着明亮的路灯开心地说：“没想到我们反映的事这么快就解决了，早上孩子们上学亮堂堂的，真好！”

坚持“有诉必应马上办”，对群众的诉求有一办一、办就办好，合理诉求马上办，急迫诉求见面办，长期诉求持续办。城北区各单位各部门用心用情用力，一批群众的操心事、烦心事、揪心事得到解决。

接诉即办！迅速行动解难题



“我们小区幼儿园每天中午用喇叭播放音乐，影响午休。”家住朝阳西路45号佳馨花园小区的居民反映，接到12345转办的群众诉求后，城北区教育局第一时间与该幼儿园取得联系，在核实情况后当即要求园方立即整改，中午停止播放音乐，其余时间严格控制音量大小，维护周边居民正常生活。“当天反映完问题后，幼儿园噪音扰民就得到很好的控制，我们午休得到了保障。”居民们对城北区教育局为民办

事速度竖起了大拇指。

“前期在手机上缴纳两年采暖费7000元，后来才知道申请停暖后可以减免50%的采暖费，因家中无人居住，要申请停暖，向物业咨询后，答应退还一半，但现在迟迟不退。”2024年新年伊始，城北区收到九号公馆业主来电反映。区域管局立即召开协调会，安排供暖工作专班人员协调处理，并在了解群众诉求后立即向物业核实协调，物业承诺3个工作日内退还。在第4个工作日，工作人员回访时业主表示：“非常感谢你们从中协调，我们申请停暖减免的采暖费已如期退还了。”

冬季供热是重要的民生问题，也是事关人民群众切身利益的“暖心工程”。入冬之后，为全力保障供暖期供热系统安全平稳运行，让人民群众温暖舒适过冬，城北区区域管局成立供暖工作专班，结合市、区、镇（街道）、社区“四方联动”机制，提前公布供热专线，畅通群众沟通渠道，第一时间与群众实时交流，确保群众反映的供热问题诉求件件有着落、事事有回应。

3月2日，城北区大堡子镇一机床社区网格员在日常走访入户中得知社区家属院29栋一单元上水总管道出现漏水问题，给居民生活造成严重影响。在了解情况后，网格员第一时间按照工作流程，本着从解决一件事向一类事出发的原则，逐户调查走访核实情况，发现该单元因管道损坏，导致水压不稳，造成居民用水困难。为彻底解决此问题，网格员第一时间将问题及调查结果反馈给一机床社区总网格长，由社

未诉先办！ 守护民生温度

区出面，帮助居民联系专业疏通人员、挨家挨户发送停水通知，提醒居民留足生活用水。经过一天的努力，3月3日23时，社区家属院29栋上水管道得到更换并恢复畅通，居民用水恢复正常。“社区第一时间为我们排忧解难，迅速解决了我们的难题，现在用水再也不担心了。”一机床社区居民张女士说。

在主动化解上突出前置化，转变“办”的理念，推动“有诉即办”向“未诉先办”转变，城北区积极探索切实可行的工作载体，对问题做到提前发现、超前预警，迅速化解，有效把问题解决在萌芽。

