

听民声解难题 服务走“新”更暖心

——龙塔街道鲁能东路社区民生服务工作掠影



整治后,溉澜溪鲁能星城九街区段面貌焕然一新

□本报记者 王彦雪 通讯员 黄燕燕

以居民为中心,把一桩桩好事实事办到老百姓的心坎上。

去年以来,龙塔街道鲁能东路社区结合“我为群众办实事”,以立足本职、解决问题、服务群众为着力点,努力做到“民有所呼,我有回应”,用一个个看得见摸得着的举措让群众倍感暖心和幸福。

小区设施损坏 及时协调修复

今年春节前,龙塔街道鲁能东路社区网格员走访时发现,鲁能星城七街区部分道路路灯不亮,影响居民的日常出行。

“我们小区属于学区房,很多居民是为了小孩读书来这里居住的,年轻人上班老年人照顾孩子居多。道路灯发生故障后,居民晚上回家极不方便,尤其是下雨天,车辆路过水坑地,看不见会溅一身泥水。老人外出更不方便,同时也存在安全隐患,希望社区能够及时维修。”走访中,鲁能东路社区不少居民这样反映。

针对这一情况,鲁能东路社区及时联系物业公司,物业公司立即开展了道路灯维修、检修工作,确保辖区内的道路灯亮起来。“道路灯修好了,居民出行再也不用担心了。我们也将持续从小事做起,关心居民,真正将为民办实事落到实处。”鲁能东路社区负责人表示。

居民“急难愁盼” 高质量解决

“小区大门终于修好了,不用每天从车库回家,早晚高峰出行更方便了,真好!”日前,鲁能星城九街区B区居民姚女士对近期小区大门重新投用的实事赞不绝口。

原来,该处小区大门虽然是与小区房屋同时修建,却是回迁后才施工。鉴于当年的回填标准不严格,加上时间久远,每年此处总会出现不同程度的地面沉降,旁边岗亭和地面也随之出现不同程度损坏,导致该门不能正常使用。因该小区原本就只有一个门进出,封锁后居民只能从车库进出。

为尽快解决居民的出行安全问题,自接到居民反映后,鲁能东路社区与龙塔街道、物业、业委会等相关单位多次召开协调会,最终在年前修复使用,让居民们春节的开心事又多了一件。

除了九街区小区大门修缮,溉澜溪鲁能星城九街区流域水体环境不断改善也是社区联动街道及其他部门为居民办的一件暖心事。

据介绍,过去,溉澜溪鲁能星城九街区流域没有进行雨污分流,污染物堆积,混流污水排入,夏天气味重,极大影响周



修缮后的鲁能星城九街区大门重新投用

本组图片由本报记者 王彦雪 提供

边群众居住的幸福。从几年前开始,鲁能东路社区就针对地域特色,结合区域实际,推进辖区内河道淤泥清理、清淤、栽种绿植等治理工作;严格落实雨污分流制度,不断提升辖区水生态环境;社区党委书记(河长)带头巡河、定期巡河、不定期巡河,及时掌握河道现状,将河道管护工作抓细抓实;进一步落实河道常态化保洁,大力推动清河行动,整治河道“四乱”,巩固治水护河成果。

一系列措施落实下来,如今的溉澜溪鲁能星城九街区早已面貌一新,河道周边已经成为居民日常休闲娱乐、饭后散步的小景点、小花园。

做好帮办代办 提升居民幸福感

“真是太感谢你们了,我们一家人在手机上捣鼓了半天,也没弄明白如何操作医保缴费。你们的帮办代办业务帮我们解决了一个大难题。”近日,前来社区办理医保缴费业务的何女士对社区工作人员的办事态度和效率竖起了大拇指。

“许多老年人都不会使用智能手机,有的老人腿脚不方便。我们开展帮办代办服务,可以让居民少跑路,节省时间,解决群众有事不会办、办不了、来回跑的问题。”鲁能东路社区负责人告诉记者。

本报讯(记者 王彦雪)一年之计在于春。春节长假结束后,重庆两江水务有限公司(以下简称“两江水务”)全体干部职工迅速切换状态,收心归位。针对供水企事业单位复工复产、学校陆续开学、供区70%农村地区即将春耕播种等情况,该公司“五个到位”做到早预警、早防护、早处置,为节后民生供水保驾护航。

隐患排查到位。两江水务组织安全员、班组长对下属水厂一级提水泵站、二级制水车间、各加压站开展了一次全面隐患排查,确保安全隐患及时查出。

设备巡检到位。两江水务维修中心配合各厂(所)运行、机修人员穿梭在各个设备间,认真检查、记录运行设备情况和参数,确保设备稳定运行和水质达标。

水质检测到位。为确保辖区内各中小学开学后用水正常,两江水务水质中心及各水厂水质化验人员在学校开学前一天就到辖区各学校进行水质检测,提前掌握水质情况。同时,还对长安汽车、赛力斯等大中型企业、辖区小区开展水质检测。

管网查漏、抢修到位。两江水务各营管所、水厂分组及时开展出厂主供水管道以及居民楼栋、田间地头区域供水管道的巡视查漏工作。龙盛营管所在对辖区内小区流量计进行观测中,发现



龙兴中航小镇的夜晚最小流量从平时的0.5立方米/小时上升到13立方米/小时,初判此小区可能存在地下暗漏,负责巡视的员工顾不上吃饭,逐一对照小区每根主管管进行排查,于当天下午两点终于找到了漏点,并立即组织维修处理;牛头岩水厂在查到木耳镇新村花田坝子处PE75埋设管道有漏水后,立即制定方案,迅速调整人员,仅用2小时就完成180米管道跨接维修工作。

用户服务到位。两江水务的工作人员不仅热情周到接待每一位前来办理业务的客户,还针对实际情况提供上门服务,为群众办实事、解难题。譬如,木耳镇木兰云天小区一位老人行动不便,不会使用手机网上缴费,水厂工作人员得知后,第一时间上门指导她学习网上缴费,还贴心写下操作流程,解决老人后顾之忧。

新年新气象,新年新作为。下一步,两江水务将持续提升服务理念,求真务实不断提升供水服务水平,不断提高民生满意度,助力经济社会高质量发展。

两江水务公司落实“五个到位” 排除隐患保障民生供水



两江水务牛头岩水厂工对木耳镇新村花田坝子管网进行抢修

本报记者 王彦雪 供图

交通执法部门多措并举推进出租汽车行业服务质量提升专项行动 树立文明城市窗口形象

本报讯(记者 欧云霄 通讯员 王斌杰)记者近日从重庆市交通运输综合行政执法总队轨道交通支队二大队获悉,2月7日春运期间中心城区出租汽车行业服务质量提升专项行动启动以来,该大队先后出动执法人员168人次,检查出租汽车1200余台,查处网约车以预设目的地的方式从事定线运输、巡游出租汽车绕道、拒载等违法行为33件,投诉案件全部在定期限内办结,办结率100%。

该大队切实提高思想认识,坚持目标导向,重视专项行动工作,严格按照总队、支队的安排部署要求,紧扣“突出问题有效治理、服务质量持续提升、违规投诉显著下降、安全形势持续向好”的工作目标任务,组建工作领导小组和专班,定人定岗推动工作。先后召开3次专题会议,研究细化工作任务举措,紧盯重点难点问题,确保专项行动取得实效。

同时,强化专项执法勤务,加强重点区域巡逻。聚焦重庆北站地区南、北广场投诉高发地区,该大队加强巡查频次和技防监控,加强处置力量和执法力度,从严查处重庆北站地区巡游出租车绕道、拒载、不文明服务,网约车线下揽客等行为,并联合火车站地区综合管理局、重庆

市出租汽车暨汽车租赁协会组织的行业自律巡查队工作人员共同开展好重庆北站北广场巡游出租车候乘站点的现场值守服务和出租车排队疏导工作,并提醒出租汽车驾驶员提高服务质量,规范运输秩序。

此外,加大走访力度,督促企业落实主体责任。该大队梳理近期重庆北站地区巡游出租汽车投诉及违法查处情况,走访2家重点监管巡游出租车企业,到企业开展法治宣传教育,将源头治理和路面监管相结合,督促指导企业落实驾驶员职业道德教育、服务规范和安全运营主体责任,对频繁发生违法行为或安全意识淡薄、服务质量持续提升、违规投诉显著下降、安全形势持续向好的驾驶员,进行重点关注、警示约谈,针对被投诉车辆,公司相关负责人要与驾驶员共同到大队接受调查处理,层层传导压力,共同维护出租汽车行业形象。

强化宣传引导,营造浓厚氛围。该大队以“树行业新风 展重庆形象”春节迎文明行动为契机,在重庆北站南、北广场等客流量大、出行集中的区域开展宣传,通过开展“服务春运 情满旅途”志愿服务活动对乘客进行普法宣传,引导群众通过有效渠道反映诉求,并通过媒体发布曝光典型案例,加大对违法违规行为的震慑力度。

双凤桥街道: 从细节入手 精细化服务居民

本报讯(记者 王彦雪)“以前小区楼栋外出的通道只有台阶,没有坡道,进出门非常不便。现在有了无障碍通道,我推着轮椅带老伴出来散步比以前省力多了。”75岁的王成坤是双凤桥街道长翔路社区的居民,提起最近社区发生的新变化,她止不住地夸赞,喜悦之情溢于言表。

据了解,为解决老年人、手推婴儿车以及行动不便的居民“出行难”的问题,此前,双凤桥街道长翔路社区在尚阳康城小区开展“听民意、访民情”走访活动,收集居民需求清单,并实施无障碍通道改造项目。

面对居民提出的增设无障碍通道的需求,长翔路社区党委召集物业公司、业委会召开联席会议。社区负责人同社区工作人员、物业以及业委会到小区现场进行调查



尚阳康城小区楼道增设的无障碍通道

本报记者 王彦雪 供图

这也是双凤桥街道切实为群众办实事的一个缩影。近期,双凤桥街道还通过在环湖雅居社区增设公交站、在博才路社区增加人行斑马线和红绿灯、在桃源社区修行人行便道等举措,为群众安全、便利出行提供有力保障。

下一步,双凤桥街道将深入、细致地考虑弱势群体和特殊群体的需要,不断满足群众对美好生活的期待,不断提升为民服务的精细化水平。

图说
我们的
价值观

勤学 向上

富强
民主
文明
和谐
自由
平等
公正
法治
爱国
敬业
诚信
友善

中宣部宣教局 中国文明网

陕西户县 金秋燕作

中共重庆市委市委宣传部 重庆市渝北区融媒体中心 宣