

# 处置倒伏树木 保障居民安全

## 多社区为居民解决安全隐患和生活烦恼

本报讯(芝罘融媒记者 郑秀杰 通讯员 朱春梅 刘嘉 陈琳舒 摄影报道)群众无小事,件件放心上。我区多街道社区坚持以群众为中心,把为群众办好事、办实事作为工作宗旨,从及时处理倒伏树木到解决马蜂窝,多方面为群众解决隐患和烦恼。

鲁峰社区十二网格员孙洪霞接到居民反映,天伦嘉园15号楼一单元二楼东户窗户旁有个马蜂窝,周围有几只马蜂不停嗡嗡飞舞,存在一定安全隐患。接到居民反映后,网格员与助理第一时间到达现场,发现仅凭社区力量无法现场处理。网格员马上拨打119电话,将现场情况详细反馈给消防人员。消防人员表示上午是马蜂外出觅食的时间,多数不在巢穴里,需等下午4点半以后马蜂回巢才是清理的最佳时间。在消防人员的建议下,网格员和助理立即通过网格群通知居民绕行远离马蜂窝,同时贴心提醒周边居民关好门窗,避免马蜂飞入家中蜇人。下午4点网格员再次拨打119,消防人员穿戴好防护服、防护面罩、手套等装备后,在社区工作人员的全力配合下对马蜂窝快速清除。社区温馨提示居民,清理马蜂窝是一项非常危险的事情,居民发现蜂窝后,一定要先报警,切勿擅自行动,特别是在没有专业防护的情况下去捅马蜂窝。

新桥西社区网格员接到辖区居民打来的求助电话,说煤气小区127单元西侧空地有一株约3米高的松树被大风刮倒,存在安全隐患,



希望社区能帮忙尽快处理。网格员立刻赶赴现场,发现整棵树的枝干都倒在小区健身器材旁边,既影响辖区居民的正常出行,又给前来健身的居民带来安全隐患。网格员迅速联系志愿者高大叔,对刮倒的危树进行砍伐。为防止砍树时掉落的树枝给居民和路过车辆造成意外损害,网格员提前做好告知和疏导工作。经过近2个小时的

安全作业,危树得到妥善处理。由于树枝较多,砍伐工作结束后,网格员和志愿者、环卫工人一起及时对现场的枯枝进行清理,保障居民的正常出行,成功消除安全隐患,还居民一个安全的生活环境。

万华社区网格员在巡查过程中发现,福国街16单元西侧两个雨水篦子堵住了,污水横流,影响居民生活和出行。社区工作人员立即上报排水处进行处理。排水处抢修人员于次日中午赶到现场疏通堵塞的雨水篦子和管道,清理积水,保障居民出行畅通。下一步,万华社区将安排网格员定期排查雨水篦子,不定期开展雨水篦子专项治理工作,为小区居民营造整

洁、舒适的生活环境。同时倡导大家讲文明树新风,不随地乱扔垃圾,做到爱护垃圾桶、井盖等公物,确保小区排水管道畅通。

幸福河社区东街的居民向网格员反映,楼道内的公告栏破损、掉落,影响居民日常生活,希望社区协调解决。社区网格员接到反映后,立即前往查看,发现是钉子缺失导致。随即,社区工作人员准备好钉子、锤子等工具对公告栏进行修复。公示栏上详细展示了网格员、包片民警和楼栋长的相关信息,留白的空间为公告张贴区域,可以有效减少各类小广告乱贴乱画现象,从而维护楼道内干净整洁。

### 向阳街道 爱心月饼送环卫工人

本报讯(芝罘融媒记者 高洁 通讯员 杨秀振)近日,向阳街道联合华夏银行烟台分行为辖区50名环卫工人送上爱心月饼及诚挚的节日问候。

活动开始,由华夏银行工作人员开展反电信诈骗知识宣讲,现场通过发放宣传手册等方式,结合近来频发、高发的电信网络诈骗典型案例,向大家揭露诈骗分子套路和严重危害,提醒居民朋友时刻紧绷防电信诈骗这根弦,不轻信来历不明的电话、短信,不向陌生人汇款、转账。

随后,为坚守在一线的环卫工人送上节日礼物,手捧香味四溢的月饼,每个人心里都充满温暖和感动,纷纷向街道办事处及爱心企业表达感谢,将以更加饱满的热情完成好自己的本职工作,为向阳街道辖区创造更加洁净优美的卫生环境。

通过此次活动,呼吁更多企业和社会各界人士关心环卫工人、尊重环卫劳动,同时希望环卫工人能感受到社会对他们的尊重和关爱。

### 民生社区开展 网络安全主题宣讲

本报讯(芝罘融媒记者 李淼 通讯员 李冬阳)近日,民生社区组织辖区党员群众开展以“网络安全为人民、网络安全靠人民”主题宣讲活动。

活动现场,工作人员向大家讲解如何保护个人信息、防范恶意WiFi、二维码以及电信网络诈骗等相关知识。同时提醒大家如遇朋友通过微信借钱,一定要提高警惕,仔细核实清楚。网上购物也要谨防一些诱导性较强的诈骗手段,牢记“天下没有免费的午餐”。另外,社区还开展网络安全主题展,对周边学校通过图文展览形式,加强未成年学生的网络安全教育宣传,营造安全健康文明和谐的网络环境。

通过一系列网络安全宣传教育活动,提升居民安全用网、维护网络文明的安全意识。下一步,民生社区将持续组织开展网络安全宣传科普活动,共同营造一个安全和谐的社区环境。

## 我为群众办实事 居住环境篇

# 深入基层强服务 重点突破解难题

## 芝罘岛街道扎实推进“我为群众办实事”工作

本报讯(芝罘融媒记者 郑秀杰 通讯员 刘康 吕颖颖 摄影报道)自2023年9月召开“我为群众办实事”暨“群众诉求问题清零月”工作会议后,芝罘岛街道网格中心立刻针对各项工作展开专项落实,制定《芝罘岛街道2023年“我为群众办实事”暨“群众诉求问题清零月”活动实施方案》,联合街道各科室、社区,以提升群众幸福感和满意度为目标,以联系服务群众、化解民生诉求为方向,扎实开展工作,确保工作落到实处、抓在细处、管在实处、督在痛处!

科学决策部署,有力有序推进。为进一步提高街道12345政务服务热线工作人员操作能力和业务水平,提高热线办件质量,为“我为群众办实事”暨“群众诉求问题清零月”活动打好关键基础。芝罘岛街道以12345工作作为工作重点,召开活动部署会。会上,区社会治理服务中心相关负责人解读了12345政务服务热线各项规范性文件,并结合辖区内常见问题一一答复具体承办人员,为下一步各科室(社区)政务服务热线工作人员更好地提升工单办理质量打下坚实基础。街道分管领导总结今年以来芝罘岛街道在政务服务热线处理过程中所积累的各项经验,并为各科室(社区)主要负责人讲授工单办理几项原则,着重强调

事件办理流程规范性和时效性,确保从根源上优化工单办理流程,提高群众满意度和工单解决满意率。

深化入户走访,提升服务水平。社区网格员作为联系群众与政府之间的关键桥梁,在群众满意度工作中起到举足轻重的作用。自9月起,街道根据社会治理平台导出数据,对辖区内多个网格居民进行实地走访。在核查信息完善度、精准度的同时,着重围绕居住环境、社会治安、基本医疗、文体设施、义务教育以及弱势群体帮扶方面进行询问,对居民所提出的关键性、反复性问题及时通过“芝e办”平台进行事件上报。

矛盾化解在基层,风险消除在萌芽。群众日常生活中产生的矛盾纠纷,大都是家长里短、鸡毛蒜皮,但如果轻易放过,不从源头上消除化解,很可能会逐步演化发酵,让小问题变成大冲突,不仅影响矛盾双方正常的工作生活,也会给社区和谐安定造成隐患。因此,有针对性地采取措施,把矛盾纠纷化解在社区,十分必要。芝罘岛街道正在不断深化创新网格化管理机制,通过各网格楼栋长及时上报、发现问题,通过编织蜘蛛形网络,努力将矛盾纠纷消除在萌芽状态,居民有问题可以直接咨询网格员,而后由网格员直接进行处理,促进居民和睦共处,做好芝罘岛街



道“我为群众办实事”暨“群众诉求问题清零月”活动开展的关键一环。

强化全面督导,重点突破推进。在“我为群众办实事”暨“群众诉求问题清零月”活动开展过程中,芝罘岛街道主要领导亲自挂帅,班子成员及副科级以上干部协同,针对当日重点问题每天召开推进会议,确保问题不过夜、不留存。各科室(社区)要充分认识到政务服务热线和网络工作的重要性,要以“群众利益无小事”的态度认真处理每一个群众诉求。在工单处理过程之中要落实问责制度,抓

好工单办理工作,各工作人员及科室负责人要强化责任意识和服务意识,各分管领导要负责跟踪督办,对界限不清、权责不明的特殊问题要联合解决,杜绝推诿扯皮等各项负面情况的发生。要落实“一线工作原则”,做到深入矛盾一线,把解决问题落到实处,切忌不要做“假大空”的表面文章。要密切关注重点工单重复出现的情况,分管负责人亲自上阵,分析原因,举一反三,从实际出发处理热线工作,切实提高12345政务服务热线办理质量,优化政务服务环境,不断提升群众获得感和幸福感。

### 航院社区 关爱老人送老花镜

本报讯(芝罘融媒记者 李淼 通讯员 王楠)近日,航院社区新时代文明实践站联合军创社会服务中心,携手北京快乐巴马养老服务有限公司在社区门口开展“关爱老人·爱心送镜”科普活动,免费为老年朋友赠送变焦老花镜。

当天,老人们早早来到社区有秩序地排队队伍,社区工作人员为老年人登记信息,告诉他们平时健康用眼的方法和护眼知识。“以前戴的老花镜质量不好,验光也不专业,这次真的太开心了,以后看书、看报再也不用借助放大镜了,社区又为老人们办了件好事。”63岁居民王萍高兴地说。

在工作人员的引导下,活动现场秩序井然、气氛活跃,大家根据自己的眼部情况向医生询问,现场的医生也有针对性地从用眼卫生、生活习惯、日常饮食等方面给予老年朋友专业指导。此次活动的开展,为社区老年人提供惠民服务项目,保障辖区老年人的眼睛健康,更让他们感受到社会大家庭的温暖,得到老人们的一致好评。

下一步,航院社区将持续开展此类便民服务项目,以“我为群众办实事”为抓手,着力打造居民满意的幸福家园。