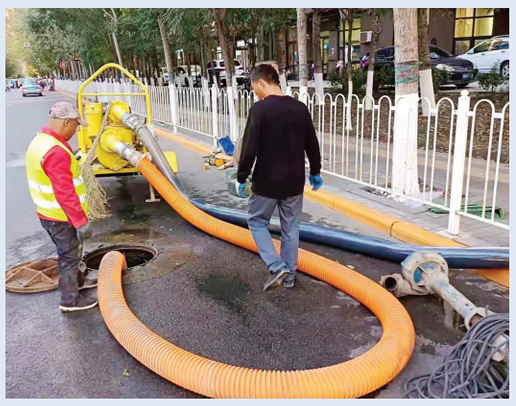
单单有回应 件件有反馈

——津南区推行“接单即办”办件模式解决群众身边事操心事烦心事

新农村关注

本报记者 杜洋洋
通讯员 刘静男

有呼必有应,便民不打烊。近年来,在推进市域社会治理现代化过程中,津南区始终把群众诉求作为第一信号、把群众满意作为第一标准,全面推行“接单即办”办件模式,实现了热线受理与后台办理服务紧密衔接,推进了群众诉求快速响应、快速办理,大大提升了群众的满意度和获得感。



“秒接单”提高“服务质效”

“您好,这里是12345政务服务便民热线,请问有什么可以帮您?”每周7天每天24小时,不管什么时候拨打便民热线,总能听到这句熟悉的开场白。

“我们小区18号楼整栋楼暖气不热,在屋里都得穿毛衣了,请尽快解决!”不久前,海棠街道长泽花园小区18号楼居民在便民热线中反映道。

接到群众诉求后,津南区网格化管理中心工作人员在15分钟内将工单反馈至海棠街道,随即街道党工委第一时间联系区城管委、区住建委以及开发商、物业公司、社区居委会到现场进行核查。在查明原因后,维修人员连夜进驻小区开展抢修,转天中午全楼供热恢复正常,供暖问题得到妥善解决。

群众诉求“秒接单”“速回音”的背后,是津南区网格化管理中心秉承“简单诉求直接解决、一般诉求调度解决、复杂诉求吹哨解决”的原则,创新建立群众诉求快速解决机制,不断优化服务群众水平的具体行动。

为确保群众诉求得到及时有效处理、快速高效反馈,区网格化管理中心根据事件紧急程度,对便民热线转派工单实行差异化管理分级处置:对特急件要求承办单位30分钟内响应回复,紧急件办复时限为1个工作日,急件为2个工作日,普通件能办的马上办、彻底办,并限时7个工作日内办结。受理、转办、督办、回访……每一个环节都在为响应、解决群众诉求奔跑。

——水岸华庭小区附近便道上地砖塌陷,行人从这里路过一不注意就会摔倒、摔伤,接到群众电话后不到半小时,区城管委工作人员就与维修人员一同到达点位查看情况并进行抢修,问题当天得到妥善解决;

——咸水沽镇新城社区在停车位上安装充电桩问题困扰居民多日,接单后社区书记多次与物业、企业、居民对接,仅用一周时间,顺利解决了萦绕居民心头的难题;

——双桥河镇欣达公寓老旧小区路灯年久失修、多年不亮,接单后,社区网格员、网格志愿者第一时间挨家挨户听民声、听诉求,以最快的速度恢复了路灯该有的功能,得到居民连连点赞……

在提高办件效率的基础上,津南区网格化管理中心还与中国电信联合研发了“12345”政务服务便民热线系统平台,以信息化手段紧盯办件的各个环节,推进办复工作标准化、办复流程透明化、办复证据数字化、办复时间高效化、办复监督实时化,实现便民热线工作由人工操作向智能标准化的转变,进一步加快了便民热线接办件工作的效率。据该中心统计,“12345”政务服务便民热线2021年10月份办结10018件,综合满意率85.6%;11月份办结12880件,综合满意率87.6%;连续两月分别增长2%。

“七单法”助推“一办到底”

不久前,津南区“12345”政务服务便民热线接到一位群众反映:海河教育园区里的知香园小区门口的达文路上污水井发生堵塞,导致污水外溢,住户家中排水不畅,影响群众正常生活。

接单后,区水务局相关工作人员立即联系诉求群众,维修人员也当即前往现场核实。经过核实,这个污水外溢的井非水务局养管范围,但考虑到污水井所在区域并紧靠小区住宅,为居民生活带来诸多不便,区水务局主动承接任务,立即安排1台清洗车和1台吸污车,对小区污水管网进行疏通,全力清空淤堵,降低井内水位。最终经过大家的不懈努力,污水井恢复了正常的排水功能。为防止污水再次外溢,区水务局还安排了1台泵车进行调水,在持续降低污水井内水位的同时,又安排专人进行24小时值守紧盯水位,保障市容环境干净整洁、群众生活正常有序。

办理情况第一时间反馈给了群众,在回访时群众表示:“多亏了你们处理及时,这下修好了,大家都可以放心了,为你们的工作效率点赞!”

“有事情,就打12345。”如今在津南区,“12345”政务服务便民热线已成为“政府可找、政策可见、服务可得”的重要窗口。“2021年,结合我为群众办实事实践活动,我们又进一步规范优化‘接单即办’工作流程,推出‘接单、派单、办单、回单、评单、督单、考单’的‘七单’工作法,做到集中受理、分级处理、限时办理、协调督办、反馈回访全过程闭环处理,着力打造科学规范、运转顺畅、监督有力、群众满意的便民热线。”津南区网格化管理中心主任徐东伟说。

经过一段时间的运行,“接单、派单、办单”各单位基本都能在规定时限百分之百办理;“回单”采用了统一标准模板,回复内容得到有效提升;“评单”满意率正在逐步提升,体现了问题解决的实效性;“督单、考单”按月定期进行考评并下发结果,有效激发了各承办单位的工作主动性和创造性。

干得好不好,群众当“裁判”。如今,热线办理情况已纳入了全区绩效考核体系,承办单位严格遵守“对群众反映的问题第一时间受理接收、第一时间联系群众、第一时间处置办结、第一时间向群众回访”的工作制度,对于接单率、回复率、群众满意率过低的单位,将以督查督办、专题协调、约谈提醒等方式进一步压实责任,做到热线一呼即应、一应即办、一办到底,确保“12345 有事找政府”成为群众最优先的选择、最为信赖的诉求反映渠道。

“小网格”托起“民生大事”

“小区里的东门打开了,我们上下班再也不用挤了。”“现在,接送孩子特别方便,比之前可安全多了……”曾经“堵路”又“堵心”的小区交通问题一下子得到了根本治理,居民群众、幼儿家长无不拍手称快。

津南区第三幼儿园(丰达园校区)坐落于津南区咸水沽镇丰达园小区内,以前居民上下班、早晚高峰都会与家长们接送孩子的时间“相遇”,每每至此,小区内交通压力都会剧增,让居民、幼儿园和家长都叫苦不迭。接到群众反映后,咸水沽镇积极动员社区网格员、网格志愿者参与到治理工作中,一方面挨家挨户听民声、听诉求、听实情,与居民面对面沟通交流、协商解决办法;另一方面协助社区对接村居“两委”、物业公司,打开靠近幼儿园的小区东门,重新修缮门口坑洼不平的路面,最终有效缓解了小区高峰时段的交通压力,让困扰多年的拥堵问题迎刃而解。

以党建为引领、以网格化管理为抓手,津南区网格化管理中心充分发挥“一网统领”的优势,把“12345”政务服务便民热线反映的问题与压实网格化管理责任有效融合,积极打造市域社会治理综合指挥调度体系,纵向贯通各镇街、127个基层社区、村,做到实时监控网格内诉求工单的情况,确保指令下达“零时差”、指挥调度有效到位。

为了夯实“热线+网格”治理模式的基础,区网格化管理中心还出台了《网格化管理工作考核办法》《网格员管理制度》等,把城市管理、公共安全、城市设施、社会保障、医疗卫生等238项事务纳入网格员巡查范围,进一步了解社情民意、化解矛盾纠纷;同时配强治理队伍,每个网格配备社区干部、网格员和网格志愿者,成立由专门人员组成的应急处置队伍,打通自上而下和自下而上的问题解决通道,实现问题在网格内管理闭环运行。

民有所呼,我有所应。“12345”热线不仅仅是群众暖心咨询渠道,更是反映社情民意的“晴雨表”、汇聚群众智慧的“风向标”。接下来,津南区将持续以热线“接单即办”来破题,用心用情用力解决好群众的操心事、烦心事和身边事,切实打通联系、服务群众的“最后一米”。

乡村走笔

现在的小区住着顺心

本报记者 王音 通讯员 杨盛岚

新年伊始,北辰区双环邨街的居民纷纷来到明珠公园呼吸新鲜空气。球场上,年轻人相约打一场酣畅淋漓的球赛;游乐园里,孩子们结伴打滑梯、玩跷跷板;广场上,老年人跳起健身操,欢快的音乐伴着爽朗的欢笑,荡漾在冬日的暖阳中。

“自打这个公园改造以后,我可乐坏了!过去,我出门锻炼得跑到河东公园,来回一个多小时。那里环境不好,没路灯、没厕所,也没这么多绿地……现在变化太大了,等过些日子春暖花开,你再看吧,环境别提多漂亮了!”77岁的卢德华在佳园东里住了20多年,见证了这里的变化。

明珠公园面积不大,但环形健康步道串联起了入口景观空间、交流休憩空间、广场休闲空间、球类运动空间4个功能区。每天清晨,门球区活跃着不少“银发族”,他们谈笑风生,身手矫健,据说还有不少人是从其他街区慕名而来。

“过去,东边门口的位置是一条臭水沟,后来又有了占路市场,堵得走不动道,环境真是脏乱差……”卢德华回忆道,“这几年,环境眼看着好起来,占路市场被取缔了,街道整洁多了。特别是最近这一年,社区里有什么大事小情都有人过问,问了还必须落实有结果,我们真正有了归属感。”

“这里刚围上围栏,准备改造时我就发现了。”10岁的李晗硕说在公园准备改造时就开始盼着,“现在的公园比我想的还要好,从家走到这儿只要3分钟。我总和邻居家的小朋友一块儿过来玩,打羽毛球、玩器械,晚上吃完饭,我还会和妈妈一起来散散步。”

2021年6月,北辰区启动了对双环邨街明珠公园、佳园里中心园及街域内裸露地块4.72万平方米的综合提升改造,不仅设置了运动空间、儿童活动空间,还整体铺装了地面,栽植了花草,为社区居民提供了休憩锻炼的好去处。

和卢德华一样深有感触的,还有家住新佳园东里、和春里的居民们。63岁的王淑娟是第一批搬进和春里的住户。“刚来时,小区挺干净,还有物业,环境不错。结果,住了没几年,物业撤出了,环境一天不如一天。”王淑娟说。

“最乱的时候,小区里养鸡、养鸭……养什么的都有,私搭乱盖的,种树种菜的,还有捡破烂儿堆楼道的,房子真是没法儿住了。”68岁的居民王桂琴说。

2020年年初,双环邨街成立了“飞地”问题专项工作组,将和春里小区列入双环邨街新佳园东里社区管理服务范围。

新佳园东里社区书记穆怀鑫介绍,街道和社区工作人员对和春里的居民和房屋进行了全面摸排,启动了全面清整。结合文明城区常态化建设工作,持续开展“楼道革命”,累计清整楼道内堆物40余车,拆除违建圈占47处。投入资金300万元,对小区防水、楼内照明、楼宇对讲、雨污分流等功能性基础设施进行改造,并完成外墙粉刷、绿地规划、地面翻新、健身广场建设等提升工程。

“飞地”治理工作开展以来,和春里的居民也越来越配合工作,从疫情防控到环境清整,大家越来越团结。

“社区成立了新佳园东里第五党支部,接收了9名和春里党员的党组织关系。我们定期开展活动,疫情防控、清整宣传,我们都参加了。”王桂琴说自己是社区的党员志愿者,现在感觉真正找到了“组织”。“大家一起学党史、讲党课,心中的归属感更加强了。现在小区环境好了,我们住着特别舒心,再也不想搬家的事了。”

44 多有书画往来

鲁迅的饭局

薛林荣 著

广西师范大学出版社

20世纪初,用文言文翻译的小说《域外小说集》的出版是一缕曙光,在鲁迅的文学事业及中国现代翻译史上均有十分重要的地位。胡适在《五十年来中国之文学》中说周氏兄弟译的《域外小说集》比林纾译的小说“确是高得多”,对此书在翻译史上地位的论述,显得平正而公允。

有时鲁迅也请陈师曾写对联,如1916年,“上午铭伯先生来觅人书寿联,携至部捕陈师曾写讫送去”。许铭伯是许寿裳的大哥,这天他让鲁迅找个人写副寿联,鲁迅就到单位逮着陈师曾让他写了送去。一个“捕”字,显示了他们之间亲密无间的关系。

绘画方面。陈师曾绘画的名声很大,鲁迅日记里赠画的记载也不少。周作人后来开玩笑说,师曾给鲁迅刻过好几块印章,也有几张画,“大家都想慢慢地再揩他的油”。许寿裳说过,“鲁迅的爱好艺术,自幼已然,爱看戏,爱描画;中年则研究汉代画像;晚年则提倡版画”。尽管鲁迅对传统的国画评价并不高,他不满于“古人作画,除山水花卉外,绝少画社会事件”,但还是十分喜欢陈师曾的画。当时北京大学校长蔡元培聘请鲁迅为中文系讲师,陈师曾也兼任北京高等师范学校、美术专门学校国画教授。鲁迅以1918年的白话文小说《狂人日记》开创了中国现代文学史新局面,陈师曾则在批评和纠正“美术革命”口号的偏颇和谬误,肯定文人画的价值,并响亮地提出文人画的四大要素:第一人品,第二学问,第三才情,第四思想。陈师曾的山水花卉,虽然学石涛、吴昌硕,但能博采众长为己所用,并将西洋画法融入自己的创作之中,因而他的画能自辟蹊径,卓尔成家,起到了开一代风气的作用,梁启超评之曰:“陈师曾在现在美术界,可称第一人。”

鲁迅也向陈师曾索讨书画:1914年12月10日,“陈师曾为作山水四小帧,又允为作花卉也”。1915年2月2日,“午后陈师曾为作冬华四帧持来”。

1915年4月8日,“托陈师曾写《会稽郡故书杂集》书衣一叶”。1921年1月10日,“午后从陈师曾索得画一帧”。1928年鲁迅出版《朝花夕拾》时,陈师曾已经去世,鲁迅给李霁野写信,托他在琉璃厂买几张花样不同的陈师曾的信笺,“我想选一张,自己写一个书名,就作为书面”(鲁迅致李霁野信),后因没有合适的,最后才使用了陶元庆设计的封面。

制印方面。鲁迅的很多印章如著名的“会稽周氏收藏”“会稽周氏”“俟堂”等,都是请陈师曾所制,有时也支付报酬。

1915年8月11日,“师曾为二弟刻名印一,放专文,酬二元”。9月3日,“托师曾刻印,报以十银”。9月8日,“陈师曾刻收藏印成,文六,曰‘会稽周氏收藏’”。

79 赏心乐事谁家院

红楼与中华名物谭

罗文华 著

知识产权出版社

中国茶文化本身追求朴拙高尚的人生态度,但唐宋时期繁琐的茶饮礼仪形式挤掉了茶人的精神思想,留下的只是茶被扭曲的程式形态,喝茶是在“行礼”,品茗是在“玩茶”。而紫砂壶的风行,则打破了繁复的茶饮程式,一壶在手自泡自饮,文人在简单而朴实的品饮中,可以在体验紫砂自然的生命气息的同时,使思想在无限的精神空间中任意驰骋。

“良辰美景奈何天,赏心乐事谁家院”(明代汤显祖《牡丹亭》),其中的“良辰美景”和“赏心乐事”,倒是能够借来体现当时文人用紫砂壶品茗时心灵获得暂时自由的情境。能够给人以平和、闲雅、质朴、温馨的内在感受,与心灵息息相通的东西,其价值自然胜过金银珠宝。在《红楼梦》中,当林黛玉听到十二个女孩子演习戏文时唱了《牡丹亭》中“良辰美景奈何天,赏心乐事谁家院”这两句,她“不觉点头自叹,心下自思:‘原来戏上也有好文章,可惜世人只知看戏,未必能领略其中的趣味。’”(第二十三回《西厢记妙词通戏语 牡丹亭艳曲警芳心》)反映出林黛玉怀有向往自由的心灵。

“茶圣”陆羽在《茶经》中谈到茶的作用时,说它作为饮品“最宜精行俭德之人”,这就将饮茶与做人紧紧地联系在一起。谈到茶道的“四标”,他说:“夫云霞为天标,山川草木为地标,推能归美为德标,居困趣寂为道标。”这就把茶与道德修养和生活品位紧紧联系在一起。茶如此,紫砂壶亦如此,在它们身上,体现了中国文人对精神体悟的注重,对理想境界的追求。正是因为中国茶文化渗透包括儒、释、道思想在内的中国文化的深厚传统,所以中国人饮茶不仅追求美的享受,还要以茶修炼自己的道德,求得精神上的自洁、自省、自律。有灵气和悟性的人,当对紫砂壶收藏、使用、把玩、欣赏、研究到一定高度时,便会达到这种精神境界。因此真正会喝茶的人,都把赏壶作为品茶的不可分割的一部分。好茶需用好壶泡,茶壶一体才有味,这才是茶与壶之间的辩证关系。

长期以来,激烈的社会竞争带来的沉重的工作压力和生活压力,使人们渴望心灵获得暂时的自由,进而寻求自我完善和自我解脱。在现代生活中,饮茶是一种养生之道、休憩之道,安宁之道;使用饮茶之器中最具文化特色的紫砂壶,令人更加领悟到养生之有益,休憩之必需,安宁之可贵。

了解了紫砂壶的文化背景和文化含量,就能够理解它在提高生活质量、提升生活品位方面的重要作用。

25 乱事纷纭

风雨楼村

杨伯良 著

宝明正思忖着,他二爷李家喜来了,李家喜见于世林也在,就把宝明拉到里屋低声说,宝明,你看看那栋楼抓阄结果真的不行啊,咱老李家都是上三层,他老于家都是下三层,不能让姓于的把地气和风水都占了啊,重新抓阄分房吧。宝明脑仁疼,过去楼村的居住是姓氏扎堆,邻居基本都是本家本姓,互相请吃请喝,往来很方便,但搬到楼上,哪怕是仇怨很深的都可能成为对门邻居,人们不好接受,宝明没说话,脸上保持着严肃的表情。于世林对宝明说,还有,我老于家祠堂怎么办?那牌坊也得搬走啊。宝明正不知如何回答,李家喜说话了,宝明,咱老李家祠堂也得有地方搬啊。还有,街口那棵三百多年的老槐树可不能丢下,想办法移到新楼区。宝明对于世林说,您和我二爷提出的重新抓阄的事,应该征求那栋楼所有居住者的意见,如果都同意重新抓阄,那就重新抓。我估计是不会重新抓了,因为到目前只有您二老提出重新抓阄,大多数人都没有啥意见。您二老提出的搬迁老槐树、建祠堂、搬迁牌坊等问题都是对楼村有重要意义的,村委会一定研究办法,安排好。

两位老人刚走,于万江来了。于万江长期参与搞土方工程,在楼村算是个有钱的人。他在楼村西头老小楼旧址不远的地方,盖了一座小楼,这座小楼与村庄有一百多米的距离,当时那里是个废弃的坑塘,但他填平盖楼的时候,没办任何手续,现在拆迁,属于违章建筑。宝明用手指指沙发,让于万江坐下,于万江根本没理会宝明。李书记,我家小二楼拆了怎么对待?是不是应该比平房多给一倍的楼房?我三番五次找你,你始终不给明确答复,你是啥意思?是不是看我单门独户好欺负?宝明说你别想歪了,当时你家垫大坑盖小二楼,村干部都没拦你,虽然你连村委会的土地使用证都没有,更没有准建证,按照政策法规,小二楼属于违建,拆是必然的,不按平房一样对待也是有根据的,补偿问题还没最后定,你先别冲动好不好。宝明的口气很平静。

反正我小二楼是花钱盖的,不赔偿不行,不合我心思,就别想拆,除非让我死。于万江说着还跺了脚,带着一副哭丧脸走了。于万江的小楼确实让宝明走了很多脑子,几次在村委会和村民代表会上提出都被否决。村民代表们认为于万江私自盖小二楼,且没有任何合法手续,坚决不能给,如果给了就是纵容村民不按规矩办事。宝明不能把村民代表的话直接转给于万江,那会激起他的情绪,就安慰他说,今晚开会商量搬迁出现的新问题,我再把你的小二楼补偿问题作为重点提出来,让村民代表重新考虑,你放心,一定会有办法解决好你的问题。