

兰州市城关区推进“12345”热线转办质效“加速度”

“楼上住户家中漏水导致我家被水浸泡，一直联系不到业主，希望物业等相关部门尽快处理。”前不久，家住兰州市城关区雁滩路3864号省新闻出版局家属院的李阿姨拨通了“12345热线”。

城关区“12345”热线工作人员接到上级单位派件后，快速转派至雁北街道。社区网格员李建梅立即赶赴现场核实了解情况，经过与物业、楼上业主和辖区派出所反复沟通协调，漏水问题得以圆满解决，得到了李阿姨的满意评价。

“城关区本着‘群众的事应办、尽办、都要办’的原则，按照‘日产日清’‘一次件三天办完、二次件和重

复件当天办结’的要求，始终紧盯群众诉求高质量充分办理、尽量办理。”城关区“12345”热线转接平台工作人员齐燕告诉记者。

据了解，为了让12345政务服务便民热线及时解决群众急难愁盼问题，城关区多措并举启动提级办理，“一把手”审签到位，认真落实日报要求，强化答复内容审核，加强重点单位督导，重视突发诉求处置，盯牢二次派件办理，不断加强对各承办单位办件工作的管控协调和科学规范，杜绝出现遗漏件、不接件等问题。

酒泉路街道杨家园社区近期接到几件特殊求助案件，“周边住户经

常将电动车停在我们楼下，挡住单位进门通道，还有违规充电情况。”城关区“12345”热线转接平台立即联动街道核实处理。酒泉路街道会同杨家园社区工作人员联系楼院长现场查看、了解具体情况，物业管理方及三方力量协助配合，在4小时内将问题解决完毕。

热线传递居民诉求，转办落实加速度让群众无忧。据悉，2023年1月至2024年3月，城关区办理12345政务服务便民热线诉求案件15.69万件，按时办结率为100%，合理诉求办理群众评价满意率提高15个百分点。文/图 奔流新闻·兰州晨报通讯员 郝晋娟 记者 张艾萍



“12345”热线转接平台。

西客站社区深化拓展“民情流水线”工程 共建共治 协商议事 解锁居民“幸福密码”

“现在小区每个单元的灯都亮了，晚上出门再也不用摸黑了。”随着西站街道西客站社区水电段小区10盏崭新的声光控吸顶灯全部“上岗”，小区居民们纷纷点赞……

一直以来，七里河区西客站社区党组织发挥服务群众、凝聚人心、促进和谐的战斗堡垒作用，围绕网格化管理、志愿服务、矛盾调解等工作内容，以点带面、从线到片，推动社区“掌握民情、化解矛盾、优化服务、促进发展”，深化拓展“民情流水线”工程，解锁社区“幸福密码”。

补充服务力量 提升治理效能

社区主动对接联系辖区居民党员、大学生志愿者团队、社区居民，组建志愿服务队6支78人，积极“牵线搭桥”链接爱心企业、基金会等各类社会资源，让居民从“旁观者”变身“参与者”，在共建共治中提升幸福感。

辖区独居老人邹奶奶今年85岁，行动不便，常年待在家中，自从与志愿者杨晓芬结对后，杨晓芬不仅经常上门帮老人洗菜、按摩、打扫卫生，有空就陪着老人在院子里遛弯散心。为解决双职工家庭假期照顾孩子的难题，今年1月15日，西客站社区联合兰州市德邻社会工作服务中心，开展“彩虹课堂”寒假公益托管班返乡大学生志愿者活动，不仅丰富了课堂内容，也给大学生们提供了锻炼的机会。

集思广益谋共识 协商议事破难题

社区依托现有社区警务阵地，持续融合公共法律服务各类资源和法律服务队伍力量，成立“行治家个人调解工作室”，以及由12人组成的专兼职调解员队伍，采用“背靠背”入户调解、“面对面”圆桌会议等方式，调解社区矛盾纠纷24起，促进了社区的和谐发展。天和苑小区居民张女士向“书记信箱”反映，她家楼上经营着一家民宿，每晚都能听到楼上脚步声和拖动行李箱的声音，让她无法入睡。她多次向民宿经营者反映，但问题一直未能得到解决。网格员接到投诉后，立即联系相关人员查看情况，并与民宿经营者积极协调。社区工作人员引导双方换位思考，并提出在民宿室内铺设加厚地毯以消除噪声的建议，经过多方沟通，双方最终达成共识。

尊老爱幼 打造社区服务新模式

近日，在七里河区妇联的大力支持下，西客站社区携手兰州市德邻社会工作服务中心共同举行“童行善治”儿童议事会总结表彰大会，表彰优秀的儿童议事会成员。

在社工和志愿者的带领下，孩子们深入社区，主动发现问题，为社区发展提供自己的小建议，并成立“小童志”志愿服务队，配合社区居委会开展活动，参与社区事务，以儿童视角推动社区的发展。

此外，辖区大多数居民以铁路职工及其家属为主，由于铁路工作的特殊性，辖区独居老人也较为突出，社区积极做好老年人“医、学、助、乐”，为老年人创造健康、幸福的晚年。社区整合资源，联合七里河区妇联、社区卫生服务站，为辖区老年人提供上门体检、义诊、健康咨询等服务。同时，通过日常走访慰问孤寡、独居、残疾老人，陪老人聊天，了解他们生活状况，并且结合辖区老年文艺团队，在重大节日、节庆期间，开展猜灯谜、做香囊等文化活动。

据悉，西客站社区还以服务居民群众为出发点和落脚点，聚力打造有力度、有温度、有深度社区治理模式，让社区服务更有“质感”。奔流新闻·兰州晨报记者 张雪芬

管道堵塞起风波 社区协调促和谐



书记信箱

“兰州海亮实验学校墙内有污水渗出来，很可能是学校隔壁甘肃省长城工程建设有限公司库房的管道堵塞导致的。”近日，兰州市城关区草场街街道大砂坪社区接到居民投诉。

社区工作人员接到投诉后，立即联系兰州海亮实验学校及甘肃省长城工程建设有限公司，经过实地查看，堵塞的管道位于甘肃省长城工程建设有限公司库房区域，地面污水淤积。随后，社区邀请

专业人士前往现场调查，发现管道的水流中夹杂着白色垃圾还有淤泥，初步判断是因近期雨水过多造成管道堵塞。

协调期间，兰州海亮实验学校及甘肃省长城工程建设有限公司库房租户各执一词，互不相让，一时间陷入僵局。

为妥善解决争议，社区副主任李先茹带领社区工作人员和楼院长，与兰州海亮实验学校及库房租户分别进行多次沟通协商，最终说服甘肃省长城工程建设有限公司库房租户承担管道堵塞的维修责任，污水渗出问题得到妥善解决。

奔流新闻·兰州晨报通讯员 金彤 记者 李冰洁

西站东路社区 协商共治脏乱差 老旧小区“换新颜”

近日，西站东路社区协调西站街道城市管理执法中队、国资利民物业及热心居民，对希望大院进行了为期3天的集中大整治活动，使小区环境卫生等各方面得到了较大改善。

为了让小区从“脏乱差”向“净齐美”彻底转变，4月23日，西站东路社区“大党委”邀请区物业服务中心、西站街道与国资利民物业，共同商议希望大院的长效管理问题，针对小区现状和堵点问题逐一分析，找到治理源头，寻找解决措施。经过讨论，会议最终决定，物业即刻入驻希望大院小区对环境卫生等进行有效管理，规划停车位规范停车问题，联系公交集团无偿提供小餐车停放区域，同时社区将仅有的几间房屋免费交由物业出租增加创收。同时，社区将配合物业进行常态化小区清理工作，每周进行周末大扫除，每半个月社区联合执法中队配合物业进行乱堆乱放整治，共同推进小区服务管理提升。

共建共治作用，让服务群众和基层治理的“最后一公里”走稳走实，稳步助推老旧小区改造，让居民幸福感“旧地”升温。

奔流新闻·兰州晨报通讯员 冉龙霞 记者 张雪芬

新聚焦传媒

新聚焦电梯广告

①广告形式

多媒体视频+数码海报

②覆盖范围

兰州城关、七里河、安宁、西固4区
【公共区域】交通枢纽/宾馆/人气商场
【楼宇电梯】高档写字楼/精品住宅楼
【特色餐饮】品牌拉面馆/特色餐饮店

③播放频次

每天早6:30至晚11:30全天17小时循环播放，最低150次/天

广告热线 610 2222 611 2222

国家二级广告企业 甘肃一级广告企业