

在包保社区建立“问题清单”“任务清单”“效果清单”，市政务服务和大数据管理局——

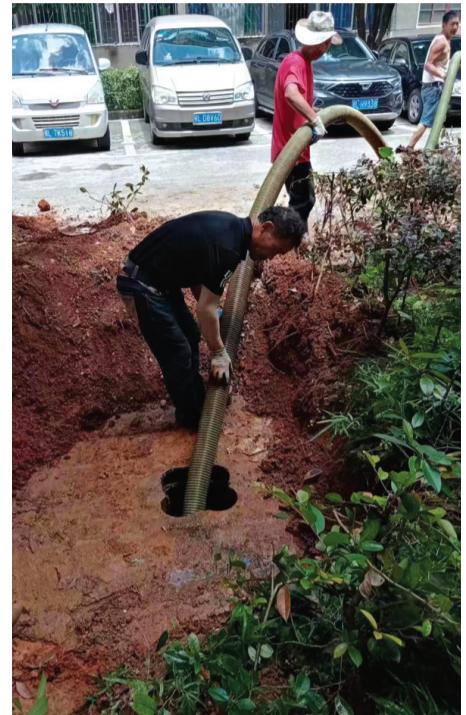
用心用情打造百姓“幸福账单”



●记者 葛利利
实习生 邵相龙
通讯员 曾晓艳

“没想到刚反映了问题，马上就能得到解决，太意外了！”7月8日上午，咸安区永安街道凤凰社区学苑园小区居民张女士看着正在疏通中的化粪池，对着工作人员连声道谢。这是市政务服务和大数据管理局“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动的一个缩影。

5月份以来，市政务服务和大数据管理局结合本单位工作职能，明确重点任务清单，积极下沉包保社区入户走访，急群众所急、办群众所盼，将一件件惠民小事办到群众的心坎上。



及时处理解决居民“燃眉之急”

学苑园小区共有60户居民，常住居民48户。该小区是一个老旧小区，小区内有9个化粪池，因化粪池管道狭窄，导致小区内化粪池经常发生堵塞，脏物外溢，发出异味。由于小区没有维修基金，又一直没有人愿意出资维修，所以多年来问题没有得到解决。

今年5月份，自开展党员干部“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动以来，市政务服务和大数据管

理局迅速行动，对接包保社区凤凰社区，收集问题形成清单。学苑园小区化粪池堵塞问题，恰好成为该局收集的问题清单之一。

收集到这个清单后，市政务服务和大数据管理局迅速行动，走访小区入户调研，了解到每逢雨季化粪池易堵塞，生活污水就直接流到路面上，发出异味，严重污染小区的生活环境，给居民的出行带来不便。市政务服务和大数据管理局将

这个问题列入12345公共服务热线工单，督促相关责任单位尽快处理，后相关责任单位反馈，该小区已经列入2023年老旧小区改造项目。

“在老旧改项目实施之前，化粪池问题不能再拖了。”市政务服务和大数据管理局相关负责人决定，从单位的经费中拿出一部分，先疏通小区化粪池问题，解决小区的燃眉之急。于是，市政务服务和大数据管理局负责人召集凤凰社区、学苑

园小区党支部书记与业委会主任召开商议会，随后请专业疏通人员进行勘察，对引起堵塞的原因进行分析与排查，确定疏通方案。7月8日，该局出资联系污水处理车及挖机进行现场施工，终于将堵塞多年的小区化粪池疏通。

“这真是为我们做了一件大好事！”学苑园小区业委会主任姜明寿表示，没想到多年的问题一下子就得以解决。

“三个清单”变成百姓“幸福账单”

学苑园小区疏通化粪池一事，仅仅是市政务服务和大数据管理局全体党员干部开展察民情解民忧暖民心实践活动的一个缩影。

今年5月份以来，市政务服务和大数据管理局落实相关要求，全面推行“一线工作法”，在落实疫情防控要求的前提下，有序组织党员干部下基层。该局班子成员和其他县级干部要以“遍访企业解难题”、文明城市创建、社区包保、市民之家办事大厅等工作联系、包保、帮扶机制确

定的联系点为下基层的对象；党员干部要落实“双报到双报告”制度，积极参加基层党建、社会治理、文明创建、疫情防控工作，帮助群众完成1件“微心愿”。建立“周五下基层日”制度，实现干部联系服务群众、企业的常态化、具体化、制度化，让党员干部人往基层走、劲往实处使、事为群众办，深入基层一线解决群众的“急难愁盼”问题。

为此，该局全体党员坚持常态化下沉社区，通过上门走访、调研、小区

圆桌会等多种形式，听取居民代表、业委会、物业公司等多方意见，与群众沟通交流，了解群众所思所想所盼。建立并及时更新问题清单、任务清单、效果清单，党组每月专题研究“三个清单”推进举措和解决方案。

截至目前，该局初步收集群众反映的问题40多个，已解决35个，正在走流程的2个，其余的正在大力推进中。另外，该局党员干部还开展疫情防控值守、协助社区进行核酸检测，开展环境卫生整治活动100余人次；多

次对小区内私搭鸡棚养鸡、楼道乱堆乱放、飞线、菜地、破损雨棚进行全面拆除，对辖区内“牛皮癣”和车棚内的废旧车辆进行统一清理；卫生大整治活动拆除乱搭建15处，清理菜地1200平方，清理卫生死角和乱堆乱放23处，出动车辆3台，清理垃圾57车；开展了法制、生活垃圾分类、疫情防控知识等公益活动，受众500余人次，切实把“三个清单”变成群众的“幸福账单”和“心愿便利贴”，真正实现爱民到人、守土到寸。

多措并举解决群众“急难愁盼”

“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动除了深入城区，县市区也同样需要。为此，市政务服务和大数据管理局也想出“绝招”，对此，崇阳县寺前种猪场的陈先生深有感触。

陈先生的寺前种猪场有千余头猪仔。前段时间受持续高温天气影响，地下水位偏低，深井泵已无水可抽，种猪场内千余头猪无饮用水和降温用水，猪仔因缺水已经出现狂躁特征，若再不及时补充水分，将出现高温呼吸衰竭死亡，损失将高达百万元。无奈之下的陈先生拨打了

119消防电话，希望能得到帮助，但是消防用水属于紧急用水，需要得到批准。随后陈先生抱着试试看的想法，拨打12345热线电话求助。

12345热线中心接到求助后，第一时间受理了诉求，并及时形成工单派往了崇阳县。按照急事急办、特事特办的工作原则，热线中心工作人员立即与天城镇政府相关人员取得联系，告知问题的紧迫性和重要性，请天城镇政府核实情况并尽快解决问题。15分钟后，天城镇寺前村村支书龚正宇赶到现场，在实地查看

抽水情况后，征用了寺前村项目建设指挥部路面洒水车，帮种猪场解决了用水问题。

自“下基层察民情解民忧暖民心”实践活动开展以来，咸宁市12345热线中心与市、县两级多个职能部门加强沟通合作，对企业咨询实行分类问诊、接诉即办，并提供一站式政务服务；全面梳理乡镇（街道）、村（社区）便民服务事项清单，协调市直单位向县市区放权，指导县市区政务服务部门加强乡镇（街道）便民服务大厅、村（社区）便民服

务室建设，做好下放事项承接工作，真正做到小事不出村、大事不出镇；近百件诉求得到解答，其中60%以上实现在线“即办”，为各类市场主体架设疑难杂症的沟通桥梁，全面落实助企纾困政策和调度服务保障措施。

市政务服务和大数据管理局相关负责人表示，下一步该局将继续发挥党员优势，紧盯群众“急难愁盼”的民生问题，明确目标任务，以务实的作风帮助居民解决生活中最直接、最现实、最迫切的问题。