

# 服务行不行 群众评一评

本报记者 王恬 通讯员 敖云霞



爆料线索由咸宁新闻网提供

## 车停在小区却收到违停短信

**网民爆料:**  
我的车一直停放在赤壁市凤凰山小区内,6月21日上午10:55突然收到湖北交警发的短信。短信内容为:市民的车辆在赤壁市白鹤路农贸市场违停,违停球75号抓拍。小车一直停放在小区内怎么违停了?怀疑是否有人盗用其车牌信息?请相关部门核实处理。

**记者调查:**  
赤壁市公安局回复称,收到网民关于收到车辆违停短信通知事项的求助后,赤壁市公安局迅速展开核实调查。该局工作人员已电话联系市民,调研核实情况,该网民求助内容属实,湖北交警发短信的原因为:车辆状态是正常,发信息是抓拍车牌识别错误。不存在违停现象,也没有人盗用其车牌信息。  
(本报记者 朱亚平)

## 幼儿园收取伙食费是否合理

**网民爆料:**  
我是通山县城区居民,孩子在月儿湾幼儿园(水岸花园二路月亮湾水岸花园)就读,去年因疫情影响,总共有两个星期左右的伙食费一直没有退还,幼儿园现在又要另外交200元伙食费。这样收费是否合理?请相关部门核实处理。

**记者调查:**  
通山县教育局调查反馈称:收到网民关于通山县月儿湾幼儿园伙食费相关事项的投诉后,该局进行了调查了解,经查,该网民反映的事情确实属实。月儿湾幼儿园已与该网民沟通协商一致,退还了去年疫情期间停课半个月的保教费,该网民也补交了今年幼儿园上涨的200元伙食费。(本报记者 朱亚平)

## 通山实验中学收费是否合理

**网民爆料:**  
我孩子在通山县实验中学读书,班级多次通知收取课后延时费。请问课后延时费一共是多少钱,为什么要分次收取,望相关部门核实处理。

**记者调查:**  
通山县教育局回复:课后服务费:2023年上学期,按每月60元标准,在开学初召开家长会,下发致家长一封信,遵循自愿参加原则,缴费本期共计未超过300元/生,并对建档立卡户进行减免。通山县实验中学在大多数家长和学生的再三要求之下,家委会向学校提出申请,要求延长学生在校时间,学校在再三推辞无果后遵照《关于深化义务教育阶段课后服务工作的实施方案》每天延长课后托管时间2.5节自习(早自习1节、晚自习1.5节),学校提供人员、场地,未组织收费,目前学校也未收到任何费用。去年缴纳580元已接受咸宁市、通山县纪检监察部门检查。综上所述,实验中学2023年上学期在校学生收费300元,未有违规收费行为,每次收费都有相关文件依据,召开支部委员会、校长办公会、学校行政会议进行讨论,不存在投诉中重复收费行为。  
(本报记者 王恬)

## 市第二实验小学封路出行不便

**记者爆料:**  
咸宁市第二实验小学将学校门口主干道余伍路在上午和下午放学时间段封闭,导致接送小孩的家长将车辆都停放在此,周边是温泉碧桂园西一期住户,出入不方便,请制定更加合适的方案,请核实处理。

**记者调查:**  
市公安局回复称,接到市民投诉事项后,城区大队民警于6月25日电话联系诉求人,已告知关于实验小学限行的问题,近期将由咸安区教委牵头,交警、城管、规划、学校、小区物业、业主代表召开六方会谈,并商讨符合实际情况且各方能接受的方案。  
(本报记者 王恬)

## 广电网络是否强制消费

**网民爆料:**  
我住在咸安区温泉郭林路小学附近,家里使用广电网络,机顶盒坏了,工作人员不愿意维修,也不愿卖新的机顶盒给我,并要求预存2023年的费用,认为不合理,属于强制消费,请相关部门核实处理。

**记者调查:**  
楚天视讯有限公司咸宁分公司回复称,对于市民反映的问题,根据三包法,产品质保期为一年,此用户机顶盒已经过质保期,公司营业员告诉市民购买新机顶盒要400多元,根据公司内部政策用户预存一年收视费,只要300元,或者免费换回旧机顶盒。并没有强行捆绑,两个方案用户可自行选择。  
(本报记者 王恬)

## 咨询首违免罚政策

**网民爆料:**  
我在市公安局的网站上看到,2022年4月14日公布了咸宁市公安局首违免罚事项清单的文件,未按规定停车可以免罚,我今年6月16日在咸宁大道与滨河西街交叉口与咸宁大道与长安大道交叉口路段违停,罚款100元,请问能否实行首违免罚的政策,请相关部门核实处理。

**记者调查:**  
市公安局回复称,已责成城区大队进行调查,现将有关情况回复如下:经核实市民不符合第一次违法行为免除处罚的条件,根据规定如果该网民的这条交通违法行为前半年内没有交通违法行为,可以给予警告。因其在2023年1月13日已有一次违法行为,所以此次违法行为不符合首次违法警告,需正常处理此次违法行为。  
(本报记者 王恬)

## 问民生 新闻追问

“建立政务服务‘群众评’制度,服务绩效由群众来评判。”近日,咸安区温泉街道开展的政务服务“群众评”,一度成为网友热议的新词。

近年来,咸安区温泉街道在市、区政数局的指导下开展了政务服务“群众评”工作,综合运用线上、线下等多种方式,“全闭环”式建立政务服务“群众评”制度,让群众来评判政务绩效,倒逼政府部门行政效能提升,不断优化政务服务环境,提高政务服务质量和效率。

“群众评”如何发挥作用,评出什么效果?近日,记者进行了采访。



## 点一点,服务好坏立时显

“请您对我们的服务作出评价!”6月27日,温泉街道便民服务中心专窗工作人员陈志鹏正引导办事群众通过扫码参与“群众评”。

“满意,满意!只跑了这一趟,很快就搞定了。为温办的服务点赞!”顺利办好社保业务的曾先生高兴地说。

“只需要扫二维码就能在手机上评价了,‘群众评’系统界面‘满意’‘不满意’选项一目了然,看来‘掌上办’不仅是办事方便,而且评价也如此便捷。”当日,同样办好了水电费缴纳的居民孙女士说。

记者在温泉街道党群服务中心,点击

“数据、差评”功能模块,立刻显示出投诉与评价、调查与建议等,页面上,“满意”“不满意”的数量精确到个位,在页面上悉数公开。

其中,在投诉与评价栏直接输入窗口编号、姓名和电话等操作,就可以对在便民服务中心(窗口)申请的办件进行投诉,

对办件进行满意度评价,十分方便。

据了解,咸安区便民服务中心全新添置“群众评”二维码展牌。办事群众可以在事项办理完后,通过扫码对服务窗口进行即办即评,所有评价数据将在第一时间反馈至咸宁市政务服务与大数据管理局,作为基层窗口考评依据。

## 排一排,推动差评立刻改

差评处置,实现以评促优。”温泉街道人大工委主任杨波说。

日前,居民杨女士到党群服务中心窗口办理业务,因部分窗口人员当日下午均在咸安区医保局参加关于开展下沉便民服务项目业务培训,由综合窗口工作人员帮助办理,但因系统拥挤不能登录导致杨女士的业务未办理成功,于是给了“不满意”。

温泉街道下发通报:内部开会不能成为窗口关闭谢客的理由,开会不影响群众办事应该不难,可以在窗口实行AB岗制度,或者避免将会议安排在窗口开放时间。

没过几天,杨女士再次来到温泉街道便民服务中心办理业务。办理完后,杨女士在手机上给出了“非常满意”。

“当时,我还在大厅,就在工作人员指

导下,通过自助一体机打印不动产证明,因为一体机屏幕大,比在手机上办更方便。”杨女士说,仅用5分钟就完成了打印,“这次办事效率非常高,我很满意。”杨女士说。

从差评变为好评,杨女士两次截然不同的评价,表明“群众评”制度有效地倒逼政府查漏补缺,以群众需求为导向切实改进服务。

## 评一评,整改效果立即有

“只跑了这一趟,很快就搞定了。我办事时,儿子还能在休息区玩耍,真是方便又体贴,为这个新的党群服务中心点赞!”7月1日,在温泉街道党群服务中心,顺利办理业务的黄先生高兴地说。

当日,记者来到党群服务中心,只见办事大厅宽敞明亮,服务区设置清晰明了,办事窗口井然有序。大厅还设置了休闲区、冷热水饮用、图书阅览、残障人专用等服务设施。

温泉街道党群服务中心负责人介绍,便民服务中心服务大厅总面积约690平

方米,共设置了6个综窗及后台区,集政务服务、便民事项等多个功能于一体。实行大厅咨询导办、重点事项代办、特殊人群帮办、延时预约办、多部门业务协办“五办”服务。

“做好服务是本分,服务不好是失职。”温泉街道党群服务中心负责人说,党群服务中心建立了完善“在线评价+现场评价+电话回访评价”等全方位评价方式,安排专人每天对窗口办件情况进行随机抽查、电话回访工作,充分听取群众的意见和建议,实现群众对政务服务“一事

一评”,全力提升政务服务工作效率。

“您好,您需要办理什么业务?”服务中心大厅门口,身穿印有“香城代办”字样马甲的工作人员,快步走到一名正在四处张望的老人身边。在党群服务中心,每天都有“香城代办”志愿者对老弱病残等特殊人员实行“一对一”服务,帮助他们快速办理业务。

“在这里办理业务,比原来轻松多了。各个窗口都能快速查询信息、打印清单,很多业务还可以在线办理。办完之后,还能享受免费的邮寄服务,不用再来回奔

波了。”居民魏女士经常要跑便民服务中心办理业务,对这里细致的服务深有体会。

市民甘先生因为要办个人贷款需要参保证明,在工作人员的指导下,短短几分钟便完成了所有的申办流程。一趟就办好,这令他欣喜不已:“本以为要等好几个工作日呢,没想到这么快就办好了,还不用自己到处跑,点个赞!”

服务好不好,群众说了算。如今,温泉街道让更多办事群众积极参与“群众评”工作中,打造了“人人可评,人人愿评”的浓厚氛围,便民服务变得更高。

## 老旧小区“幸福使者”

本报记者 马丽娅 通讯员 王浩

“老甘,快来,喝茶!”6月24日清晨,崇阳县沿河大道老天城小区,64岁的居民李育夫刚打开门,就一声吆喝。

老甘叫甘文华,今年59岁,是崇阳县住建部门的一名监理,也是该县老旧小区改造项目指挥部的一员“大将”。当天,他正在该小区查看项目进展情况。

“从暗无天日到阳光直射,就像搬了新家一样,多亏了你啊!”李育夫上前激动地握住老甘的手,边说边拉他进了屋。

这是一处一楼的房子,门口小场地干干净净,阳光斜射进屋内,非常亮堂。然而,几个月前,李育夫的家还是一个“小黑屋”。

这是一个始建于上世纪七十年代的老小区,人多且杂,住房环境、配套设施等硬件条件较差,违法搭建、堆物占道等问题层出不穷,给居民带来了极大的安全隐患。

李育夫家的窗户外,是邻居家搭的厕所,常年臭气熏天不说,屋内采光也被挡住,邻里间因此矛盾不断。

今年,该小区被列入崇阳县老旧小区改造重点项目之一。老甘也因此成了这里的“常客”。

“每天天没亮,他就同社区干部、网格员一起,挨家挨户上门做工作。”李育夫告诉记者。

老甘不仅将“小区改造的利好”“违建对环境的影响和存在的安全隐患”等掰碎了、捏细了跟大伙儿讲,还做好心理疏导,切实了解每一处违建建设情况,制定详细改造方案。

70多岁的饶大爷是小区的老住户,他



在楼下搭了摩托车停放棚。起初,饶大爷说什么也不愿意拆。老甘请老街坊帮忙劝说,最终才把工作做通。

有居民去年刚花了一万多元钱,在屋顶搭了遮阳篷,说啥也不肯拆。老甘同项目施工方商量后,决定由施工方将遮阳棚拆除再利用,同步给居民补偿。

李育夫的邻居长期不在家,拆违工作一度停滞不前。老甘想方设法通过他的亲朋好友联系到他本人,然后耐心地做工作……

一系列“走心”举措,打开了居民的心结。短短数日,1700多平的违建全部清除到位。

如今,困扰居民多年的垃圾围楼、屋顶漏水、道路破损等问题已彻底解决;道路硬化、雨污管网、停车位、绿化、外墙改造已经完成。更让人惊喜的是,曾经臭气熏天的垃圾场被改成了高大上的停车场……

“老甘就像是一位‘幸福使者’,不仅改造了我们的居住环境,还潜移默化地提升了

居民的素养,让邻里关系变得更和谐,居民对小区更关爱。”59岁的居民饶德怀感慨。

今年是崇阳县老旧小区改造启动的第4个年头。从启动之初,有着多年建筑行业经验的老甘就被委以重任。

“旧改启动,拆违先行。居民对小区改造‘喜闻乐见’,对拆违却是‘充耳不闻’,很多人甚至‘寸土不让’。”老甘回忆。

违章建设和私搭乱建,就像长在小区“身上”的“顽疾”,成了工作开展的“拦路虎”。但在拆违的过程中,老甘不知忍下了多少怨言和恶语,挨了多少骂……

农机小区门前一排是沿街门店,大多从事餐饮业。多年来,排污不畅,臭气熏天。一下雨,污水倒灌,居民苦不堪言。

老甘挨个门店去做工作,提出重新埋设排污管道和油烟管道。

“凭什么你让我们改我们就改?”“耽误了我们挣钱你赔偿?”一些店主恶语相向,甚至以各种方式阻挠。

鱼塘小区属保障性住房小区,70多岁的居民夏婆婆不同意将自家门前进行改造。老甘上门劝说,对方却指着他的鼻子骂……

谁也不知道,老甘最后是如何啃下这些“硬骨头”的。也有人问过老甘,有没有过后悔和崩溃?

他总是说:“所有不理解、怨言和阻挠,都是暂时的。能让老旧小区变美、群众生活更好,自己吃点苦也值得!”

从2019年至今,老甘经手改造的老旧小区多达55个,“幸福使者”老甘也越来越受群众欢迎。