

坪地街道“事办不成”反映处让群众有事“办得成”

100%办结群众诉求430多宗



坪地“事办不成”反映处工作人员解答卢先生疑问

的社保还没满一年，这个答复让我解了惑。”
卢先生这样的经历，每个工作日都在坪地街道“事办不成”反映处发生。今年3月23日，坪地街道率先在街道行政服务大厅及9个社区便民服务大厅增设“事办不成”反映处，具体负责人按“首接、首问、首办”原则，跟进、协调、解决群众办事的痛点难点堵点，成为街道“学史力行·我为群众办实事”的一个新举措。截至4月14日，累计收到群众诉求430多宗，办结率达100%。

据街道行政服务大厅“事办不成”反映处工作人员刘炫好介绍，“事办不成”反映处接到的群众反映事情看起来不大，但因不知道原委或找不到解决方法，这些小事往往成了群众的“大事”，比如医保报销不知道缺什么资料，办理卫生许可证不知道面积怎么算才合规，申请入学的租赁合同问题等。

刘炫好表示，能现场回应当事人的，他们现场即时回应，对于图片等资料类问题，他们制作了参考“模板”。不能现场回答的，反映处工作人员根据300多宗问题分门别类，按“未完成前置程序，申办资料不全，办理流程复杂，政策受限，历史遗留问题”五大类做好问题分类及记录，并第一时间报本部门领导协调解决；对不属于职能范围内的“事办不成”事项，即收即转相关责任单位办理。对涉及多个单位的“事办不成”事项，由受理单位召集相关责任单位共同研究，在1个工作日内明确主办责任单位与协办责任单位；经受理单位协调仍难确定主办责任单位和协办责任单位的，由受理单位在1个工作日内报请公共服务办分管领导，明确分工，确有必要，可报街道办主任研究协调。

在工作中，对于虽属于五大需要后续解决的问题，诸如群众

无法现场提交身份证等非重要资料情况，也可采取“先办理后补交”的模式，先为群众办理业务，在取证等后续环节再补交资料等方式，让群众先把事情办成，提升群众的获得感和满意度。坪地街道相关负责人介绍，经过一段时间的时间，现在“事办不成”反映处基本上掌握了“哪些事项反映最多”，也能找出一些“问题症结”，他们会及时向职能部门反映，推动问题源头化解。

据介绍，“事办不成”反映处这样一个行动和举措是街道“书记信箱”为民生办实事的基层服务群众方式的延展。2019年4月，坪地街道书记信箱正式上线。截至2021年3月31日信箱收到群众各类来信2963件，累计解决2956件，7件正推进处理中，处理完成率达99.7%，成为街道倾听民声、了解民情的“民生热线”，也成为群众反映民情、建言献策的“民生热线”。(李薇)

案例

灵活处理群众急事持续跟进处理结果

4月6日，陈先生在办理房屋租赁合同时遇到阻碍，经同社区居民推荐前来坪地街道“事办不成”反映处反映情况。工作人员了解，陈先生急需合同给相关部门验收，但房产证上的房东信息是他妻子。因陈先生妻子在中国香港居住，所以公证处无法开具公证书。在新冠肺炎疫情防控常态化管控期间，中国香港居民往来内地需要隔离，导致无法到达现场办理业务。

非常时期如何解决问题？“事办不成”反映处工作人员就此事与房管后台工作人员沟通，并联系区直部门，获得了以视频办的方式来办理的许可。陈先生的妻子只要手持身份证件录一段视频，就可按照正常的程序办理业务。后续“事办不成”反映处还派专人跟进反映情况的处理结果。(李薇)

光明街道直面群众心头难事

“零距离”为群众办实事

为落实开展“我为群众办实事”实践活动，充分发挥人大代表密切联系群众作用，4月14日，光明区光明街道碧眼人大联络站组织进站代表马忠志、麦水胜开展“我为群众办实事”实践行动。

据悉，通过前期走访，马忠志、麦水胜两位人大代表掌握到“碧眼社区东区住宅楼管道堵塞”和“光侨路与光明大街交界交通灯设置不合理”2个困扰群众的问题。14日，就该两项身边事到现场实地调研，人大代表向社区城建部门、交安部门等相关工作人

员等了解具体情况，在调研过程中发现的确存在住宅楼管道堵塞和转弯灯时间设置不合理等问题，并困扰群众众多，居民热切期盼得到改善。

人大代表表示，下一步将继续协调职能部门，科学规划片区管道更换，与城中村污水管网无缝连接；同时与交警部门协调将延长转弯灯通行时间，缓解道路拥堵情况，继续秉持以推动解决群众急难愁的热点难点问题为出发点，积极推动解决群众身边事。

(文/图 于木子 黄兴华 陈妙玲)



人大

代

表

积

极

推

动

解

决

群

众

身

边

事

30天时间点火率超60%，玉塘街道刷新深圳城中村天然气点火新纪录

“红星模式”获全市推广

30天时间，点火率60%，刷新深圳城中村天然气点火新纪录，光明区玉塘街道“红星点火”模式已获全市推广。

红星社区（红星新村、畔新村）作为天然气点火示范村，创新实行“发动先行、申报前移、精准施策、高效点火、及时清瓶”五步工作法，自2020年12月7日首推起，30天内实现缴费开户3216户、点火2019户，收费率达99.44%，点火率达62.43%。截至目前，红星社区已收费3242户，率先在全区实现缴费率100%，点火2553户，点火率升至79%，缴费率点火率均为光明区第一。

红星社区发动先行，区、街、社区三级联动，采用设点咨询、入户派单、电话热线讲解、动员大会等多种宣传方式，大力宣传天然气安全便利优势。社区干部和股份公司董事分片包干，“自家人民”带头参与，率先安装开户点火。同时，利用城中村物业服务平台，建立“预约点火便民服务站”，提前收集并受理居民缴费、开户、点火申报意愿，统一报燃气集团入户研判，有效解决业主自行预约点火路径不畅等问题，打造“一站式”服务。

红星社区精准施策，“对症下药”，编制《点火研判统计表》，逐户了解点火条件，组建点火调度小组，依点火意愿情况，优先对迫切点火楼栋开展调查研判工作，针对问题精准分拨，限期解决，全天候在线协调处理问题，提高点火效率。

为确保安全清瓶，红星社区严格落实“点火一户，清瓶一户”原则，物业公司借助闭环管理，在各个岗亭、卡口设置送气监管站，核查送气信息；瓶装燃气企业依台账对已点火用户逐栋逐户清瓶；街道、社区对已通气楼栋张贴禁瓶标识，开展集中清瓶扫楼行动，逐步推动瓶装燃气退出城中村，夯实管道天然气改造成果。

目前，城中村点火工作已在全区推广，长圳社区持续发挥“五百群众工作法”作用，通过包干入户开展大宣传大动员，为居民答疑解惑；设立管道燃气现场办理点，设置登记区、缴费区、开户区、点火区、瓶装气退瓶区等区域，满足居民的不同服务需求。截至目前，长圳社区总计共收取管道安装费15542户，点火2287户；玉律社区已收费14495户，点火1485户。(于木子 梁婧 黄伟)

监察调解仲裁组合拳出击

园山街道快速化解一宗群体性劳资纠纷

4月10日，龙岗区园山街道通过监察、调解、仲裁“组合拳”，促成一宗42人重大群体性劳资纠纷案妥善解决。从得知消息到成功推动深圳雅某科技有限公司劳资双方达成一致，仅用了4天。这是园山街道践行“我为群众办实事”的又一生动实践。

据悉，4月7日，园山街道安良社区的深圳雅某科技有限公司员工向社区反映公司拖欠工资问题。得知消息后，该街道第一时间介入，及时启动监察程序，约谈公

司负责人核实相关情况。经查，公司因经营不善导致亏损，共拖欠42名员工2021年1、2、3月份工资约35万元。园山街道及时搭建平台，组织劳资双方开展协商，要求公司负责人尽快给出解决方案，并引导员工申请仲裁做两手准备。经多次协商，企方最终于4月10日凌晨2时出货成功并合计将32.6万元支付给42名员工。至此，该公司所有员工工资支付完毕，此案得到妥善处置。(蔡鹏飞 郑韵诗)

监

察

调

解

仲

裁

组

合

拳

出

击

园山街道快速化解一宗群体性劳资纠纷

司负责人核实时，共拖欠42名员工2021年1、2、3月份工资约35万元。园山街道及时搭建平台，组织劳资双方开展协商，要求公司负责人尽快给出解决方案，并引导员工申请仲裁做两手准备。经多次协商，企方最终于4月10日凌晨2时出货成功并合计将32.6万元支付给42名员工。至此，该公司所有员工工资支付完毕，此案得到妥善处置。(蔡鹏飞 郑韵诗)

4月10日，龙岗区园山街道通

过监察、调解、仲裁“组合拳”，促

成一宗42人重大群体性劳资纠纷

案妥善解决。从得知消息到成

功推动深圳雅某科技有限公司

劳资双方达成一致，仅用了4天。

这是园山街道践行“我为群

众办实事”的又一生动实践。

据悉，4月7日，园山街道安

良社区的深圳雅某科技有限公

司员工向社区反映公司拖欠

工资问题。得知消息后，该街

道第一时间介入，及时启动监

察程序，约谈公司负责人。

公司因经营不善导致亏损，共

拖欠42名员工2021年1、2、3月

份工资约35万元。园山街道及

时搭建平台，组织劳资双方开

展协商，要求公司负责人尽快

给出解决方案，并引导员工申

请仲裁做两手准备。经多次协

商，企方最终于4月10凌晨2时

出货成功并合计将32.6万元支

付给42名员工。至此，该公司

所有员工工资支付完毕，此案

得到妥善处置。(蔡鹏飞 郑韵诗)

4月10日，龙岗区园山街道通

过监察、调解、仲裁“组合拳”，促

成一宗42人重大群体性劳资纠纷

案妥善解决。从得知消息到成

功推动深圳雅某科技有限公司

劳资双方达成一致，仅用了4天。

这是园山街道践行“我为群

众办实事”的又一生动实践。

据悉，4月7日，园山街道安

良社区的深圳雅某科技有限公

司员工向社区反映公司拖欠

工资问题。得知消息后，该街

道第一时间介入，及时启动监

察程序，约谈公司负责人。

公司因经营不善导致亏损，共

拖欠42名员工2021年1、2、3月

份工资约35万元。园山街道及

时搭建平台，组织劳资双方开

展协商，要求公司负责人尽快

给出解决方案，并引导员工申

请仲裁做两手准备。经多次协

商，企方最终于4月10凌晨2时

出货成功并合计将32.6万元支

付给42名员工。至此，该公司

所有员工工资支付完毕，此案

得到妥善处置。(蔡鹏飞 郑韵诗)

4月10日，龙岗区园山街道通

过监察、调解、仲裁“组合拳”，促

成一宗42人重大群体性劳资纠纷

案妥善解决。从得知消息到成

功推动深圳雅某科技有限公司

劳资双方达成一致，仅用了4天。

这是园山街道践行“我为群

众办实事”的又一生动实践。

据悉，4月7日，园山街道安

良社区的深圳雅某科技有限公

司员工向社区反映公司拖欠

工资问题。得知消息后，该街

道第一时间介入，及时启动监

察程序，约谈公司负责人。

公司因经营不善导致亏损，共

拖欠42名员工2021年1、2、3月

份工资约35万元。园山街道及

时搭建平台，组织劳资双方开

展协商，要求公司负责人尽快

给出解决方案，并引导员工申

请仲裁做两手准备。经多次协