



开栏语

冬季供暖伊始,半岛都市报《西海岸新闻》从即日起开通“新区供暖新闻热线”,市民朋友在供暖方面若有问题或疑惑,可拨打热线反映或者扫一扫“西海岸新闻”二维码关注,在官方微信公众号留言。我们会对市民反映的供暖问题予以关注,帮助市民了解在供暖中遇到的问题,并协调相关供暖单位或有关部门解决。

“未诉先办”解民忧

西海岸公用事业集团能源供热公司帮助用户检查供热设施



□半岛记者 丁霞 通讯员 杨英

“大叔,这两天家里没出现暖气片漏水情况吧?”“有关供热方面的问题可以告诉我们,我们会及时进行解决。”近日,西海岸公用事业集团能源供热公司的“服务管家”走进金色环海小区开展了入户访问暖活动,实地了解具体的供热情况。

“自11月7日供热低温运行启动以来,就意味着今冬集中供热已迅速切入到了升温暖管模式。”能源供热公司石雀滩供热服务站站长赵振勇介绍说,为切实将供热前的准备工作做足、做细,确保正式供热后温度达标,该公司推出了“供热片区管家模式”,让每一位“片区服务管家”与辖区内用户开展“一对多”、“点对点”的直接服务,并向居民发放印有片区服务管家联系方式的便民服务卡150000份。

“其实,试供热做好了,可以有效降低正式供热期间发生问题。”能源供热公司石雀滩供热服务站站长赵振勇现场与住户交流时讲道,无论是供热管道出现跑冒滴漏,还是家中暖气不热,市民都可

以拨打片区服务管家的服务电话或者服务热线,“管家”全部24小时待命,为用户排忧解难。

走访中,“管家”发现有部分居民家存在暖气冷热不均的问题,针对这些情况逐一进行了登记,承诺会尽快安排维修人员进行检查。“低温运行期间,由于冷水与热水交替,系统不稳定,管道内集气比较多,容易形成气堵,影响热水循环,造成暖气不热,根据往年经验,气堵也是供热初期导致不热的主要原因。”采访中,能源供热公司石雀滩供热服务站站长赵振勇这样说道,等进入正式采暖期,我们每个月都会开展访问暖活动,了解居民家存在的供热问题,并及时进行解决,保证辖区热用户住上“暖屋子”。

截至目前,片区服务管家们已到金色环海、海之韵等100个小区近10000户进行了入户走访。日后,该公司还将组织党员干部深入群众家中和生产一线,全面了解掌握供热动态,及时发现并彻底解决温度不达标、运行不安全、服务不到位、用户不满意等各类供热突出问题。从现在开始到供热结束,全方位地为民生“温度”努力。



半岛报《西海岸新闻》二维码。



专题会议学习现场。

新区妇保中心召开“找差距”专题会议

□半岛记者 邱云 通讯员 延羽依

按照全区“不忘初心、牢记使命”主题教育安排部署,11月11日,青岛西海岸新区妇幼保健计划生育服务中心党支部召开对照党章党规找差距专题会议,会议由党支部书记李艳同志主持,支部委员参加,各党小组组长列席会议。

会上,李艳同志带头发言,支部委员依次发言,紧扣党章党规和“18个是否”,逐条逐项对照检查,全面检视自

我,始终做到把自己摆进去、把职责摆进去、把工作摆进去,深入查找问题,明确整改措施,切实推动主题教育向纵深开展。

发言结束后,李艳同志通报了区直机关党委“不忘初心、牢记使命”主题教育考核情况,针对考核时发现的材料不规范及主题党日时间不集中、不明确等问题进行整改部署,强调大家严格按照上级部门要求,扎扎实实做好各项工作,确保全面整改落实到位。

□半岛记者 邱云 通讯员 袁静

办事不出岛,服务零距离

灵山岛省级自然保护区打造海岛特色“一次办好”,群众满意度大幅提高

灵山岛,是青岛市面积最大、居住人数最多的海岛,海岛面积为7.66平方公里,岛内现有行政村3个、自然村12个,常住人口约2400人。之前,因为交通原因,岛上居民办理各种需审批事务非常不方便,需要安排专人坐船出岛办理,往返一次仅乘船就需要1小时20分钟。

保护区紧紧围绕灵山岛的实际情况,构建以灵山岛便民服务大厅为中心、岛外管委便民大厅为支撑,内外联动、人机协同、上门服务、数据跑路的“办事不出岛”服务体系,真正打通便民服务最后一公里,打造海岛特色的“一次办好”品牌,取得了显著成效。自今年以来,累计为岛上居民办理各类服务事项1500余件,提高办理效率达50%以上,节约岛上居民出岛各类成本近百万元,群众满意度大幅提高。

新建便民服务设施 构建“1+12”的便民服务网络

为实现服务群众网络全覆盖,在岛上建立了1个便民服务中心和12个便民驿站,将服务网络延伸到每个自然村,方便群众在家门口办事。

新建1个便民服务中心。保护区管委投资50余万元,新建灵山岛便民服务中心,内

设100平方米“一站式”服务大厅,依据上级规定的审批事项内容,合理设置便民服务窗口,承办民政、社会保障、文体、退役军人服务、规划建设、党建服务等30余项服务、审批事项,基本上涵盖了岛上居民生产生活所需。新建12个便民驿站。为进一步缩短岛上居民办事距离,让便民服务更加贴近群众,依托灵山岛便民服务平台,在全岛12个自然村下设了12处便民驿站。

加强网络系统建设 打通岛外与岛内的数据共享壁垒

为真正实现岛上居民家门口办事,大幅度提升岛上便民事项办事效率,坚持将网上办理与岛内与岛外网络互通、数据共享作为工作重点,着力打破岛内与岛外的数据壁垒,为数据跑路、提升办事效率提供网络支撑。

开发网上服务平台,实现“互联网+便民服务”。目前平台已集成自助申报、查询打印、信息发布、监控管理、旅游咨

询、便民服务等六大类功能,可查询、办理30余项业务,同时,在岛上便民服务站和各便民驿站配备自助终端和打印设施,真正实现了在家门口办事。

为充分实现岛内、岛外数据共享,打破数据壁垒,真正实现数据跑路,提高办事效率,保护区管委全面推进便民服务信息化建设,重点打造了“一次办好”服务信息化网络,在灵山岛便民服务中心专线打造便民服务“局域网”,延伸至12个便民驿站。

再造便民流程 构建全方位的便民服务制度

针对岛内居民的生产方式和生活方式,以贴合岛上居民实际需求、迎合岛上居民生活方式为原则,对相关的便民服务办事流程进行再造,真正使服务便民、贴近民心。

实施“3+2”工作制度。为保证服务便民的连续性,保护区管委安排人员驻岛常态化服务,创新实施“3+2”工作制度,规定机关各科室每周驻岛时间至少3天为居民办事,搜

集居民办事需求、准备居民办事需要材料,对于能当场办结的当场办结,对于不能当场办结需要上级审批部门审核的事项,利用其余两天时间出岛到上级审批部门递交材料、尽快办结。同时,制定《灵山岛省级自然保护区关于推进“3+2”工作制度落实的意见》,加强对管委人员常态化驻岛情况的考核,督促人员以及工作制度落实到位。

实施“党员代办”制度。充分发挥党员贴近群众、能随时倾听群众诉求的优势,将党员这个群体吸纳到便民服务工作来,实行便民事项党员代办制度,由党员替群众多跑腿,真正实现群众“零跑腿”。

充分考虑到岛上孤寡老人、残疾人等弱势群体行动不便以及渔忙时节的渔民、渔家宴经营者等生产群体过于忙碌等原因,开展“预约上门服务”制度,组织政府工作人员、村干部、部分党员成立6支上门服务队。