



# 彭李“G4111”体系擦亮“接诉即办”服务品牌



滨州日报/滨州网讯(记者 田中兵 通讯员 夏玉忠 报道)“我们住房紧靠沿街,一家饭店的油烟管道离客厅窗户太近,油烟味很大,并且声音很吵,晚上不敢开窗,希望有关部门处理一下。”日前,滨城区彭李街道望海花园小区一位市民通过2111890热线打来电话说。

彭李街道“民呼我应”办公室接件后,及时转交彭李综合行政执法中队,执法人员立即赶到现场核查。经了解,该市民反映的餐饮门店位于黄河十三路渤海十八路望海花园小区西沿街,正处于试营业期间,该店油烟净化设施安装位置离居民楼较近,经营过程中,油烟味及设备噪音确实影响居民,情况反映属实。该中队与门店负责人进行协商,调整烟道以及油烟净化设施位置。该店于第二天请来专业人员,做了整改处理,居民反映的油烟噪音问题得到解决。“想不到打一个电话就解决了问题,街道反应速度确实快,整改效果非常好,对处理结果我非常满意!”事件投诉人杨女士高兴地说。

今年以来,彭李街道以市民诉求服务中心为阵地,聚焦群众所需所盼,不断拓宽反映渠道,强化信息支撑,优化处办机制,创新搭建“G4111”诉求直通车体系,持续擦亮“接诉即办”为民服务品牌。

“G”源自高铁班次首字母,寓意群众诉求办理的高速度、高效率、高质量。

“4”即拓展4种服务渠道,通过网格员直报事件、群众来信来访、“民呼我应”热线和“彭小李”小程序等4个渠道,广泛收集民意诉求,开通市民诉求提报的“高速通道”。

第一个“1”即搭建1个平台,持续优化市民诉求平台,该平台集诉求收集、诉求办理、分析研判、满意



执法中队现场处置群众反映的相关问题。

调查等功能于一体,实现一个中心汇集群众诉求、一个中心统筹诉求处置、一个中心实施跨部门跨层级综合指挥,切实做到接诉即办、智慧管理、闭环处置、高效服务。

第二个“1”即建立1套处理机制,按照“红黄蓝”区别三色,实行“接件一分析一派单一办处一反馈”闭环机制,由相关负责人每日签批,重难点事件由街道主要负责同志定期调度,重点事件由班子成员包保,日常事件由分管领导和社区挂包并每日调度,建立“接诉即办”工作调度机制,每周形成分析报告,探寻解决思路,研究解决方案,做到件件有落实、事事有回音。

第三个“1”即实现1个目标——让群众满意。该街道坚持“接诉即办 全程服务”基本原则,整合综治中心、城管、物管办、派出所、信息中心等各部门力量,成立体系专班,构建“党建+网格”的城市基层治理格局,建成140个网格党支部、112个网格党群服务站,2648名党员“亮牌践诺”。持续优化网格化管理下“网格+楼长”模式,形成联动机制,组织网格员、楼长深



工作人员正在接听群众来电,并详细记录下群众诉求。

入各小区、楼宇,调处各类矛盾纠纷,帮助群众解决烦心事、揪心事,擦亮“联社联亲 入网入心”名片,不断丰富“彭李服务”品牌内涵。

据了解,自“G4111”诉求直通车体系建立以来,累计接到物业服务、劳资纠纷、困难救助、城市管理等领域群众“急难愁盼”事件3000余件,办结率100%,群众满意率98.5%，“接诉即办”品牌效应进一步凸显，

极大地提升了群众的获得感、安全感、幸福感。

“为民服务,永远在路上。下一步,我们将不断完善工作体系,优化运行机制,持续擦亮‘彭李服务’品牌,以‘接诉即办’的速度和温度提升群众对我们服务和工作的满意度、认可度。”彭李街道党工委书记宫承祥说。



网格员通过走访了解民情,收集诉求,倾听群众声音。



工作人员利用线上平台进行诉求信息初步研判。



彭李街道办事处“民呼我应”办公室内景。

## “在知爱建”花开时节动滨州”摄影作品展(七)

### 夏日更芬芳 无风花自香

滨州日报/滨州网记者 张丹丹



- ▲《花宝宝》(崔石岗 摄影)
- ▲《紫气东来》(山光泽影 摄影)
- ▲《爱滨州》(张俊梅 摄影)



《与阅读同行》(周兴忠 摄影)



《故居寻芳》(周霞 摄影)



《摩河山邂逅云海丁香花》(袁龙生 摄影)

季节轮转,赏花正当时。五月,滨州这座城市在缤纷浪漫中,繁荣,悠闲,绚丽芬芳。

眼下,浓浓花香正浸润这座城。人们踏上寻花之旅,看繁花一茬接一茬开得热烈奔放,扮靓着城市的大街小巷,一不小心,便与绮丽动人的芬芳“撞个满怀”。走过街头,群芳姿媚百花开,人们说着笑着,共赴这场夏日之约。

连日来,由滨州市委网信办与滨州日报·滨州网、滨州市摄影家协会联合主办的“在滨州、知滨州、爱滨州、建滨州——花开

时节动滨州”摄影大赛已累计收到2000余件作品,现将部分优秀作品进行刊发,以飨读者。

5月31日,本次大赛将关闭投稿入口,欢迎广大摄影爱好者踊跃投稿,以摄影人独特的方式推动“在知爱建”主题实践活动走深走实。(扫描二维码可参与投稿)



在滨州 知滨州 爱滨州 建滨州