

香坊 12345 便民热线进社区听民声解民忧

本报讯(刘喆 记者刘莉)“独生子女家庭能享受哪些优惠政策?”家住幸福社区的罗女士在香坊区 12345 便民热线进社区活动中体验了一把“即接即办”的高效服务。工作人员现场对照政策文件进行详细讲解,事后通过微信进行跟踪回访。

香坊区深入践行“未诉先办”工作理念,聚焦“诉求渠道、现场服务、问题办理”三个全覆盖目标,打造“进社区、听民声、解民忧”活动品牌,将 12345 便民热线延伸到居民家门口,定期开展、定向解决、定时反馈,用一根热线穿起民生“万根线”,有力推动基层治理水平不断提升。

“商品质量不好,想要退换怎么办?”“办理营业执照需要哪些材料?”“消费者权益受到损害,到哪维权?”区市场监管局针对企业和群众关注

的问题进行逐一记录、耐心解答,及时办理、跟踪反馈。“旧改施工什么时候完成?”“供暖温度不达标怎么办?”“物业服务不到位如何投诉?”区物业办、旧改办逐一进行现场解答。区域管局围绕“楼下商铺占道堆物,影响通行怎么办?”“商家用音箱播放营销广告扰民怎么办?”等居民抛出的具体问题,现场进行协调解决。

活动现场,香坊区统一设置“三台一窗”,即综合咨询台、诉求受理台、政策宣讲台和企业服务专窗。针对群众反映诉求集中的消费维权、物业管理、交通出行、人居环境等领域,各行业部门抽调精干力量组成“一线服务团”,形成“现场受理、现场协调”的高效联动模式。工作人员现场登记、分类整理群众反映的每一个问题,做到有问必录、有诉必应。并对受理的问题形成登记、

分类、转办、跟踪、回访五步闭环管理工作流程。建立“三色台账”跟踪机制,实行分类跟踪,绿色标注现场办结事项,黄色标注限期两日办结事项,红色标注需多部门协同 7 日内办结事项,采取专项督查、受理问题办理“回头看”等工作制度,确保群众反映的问题“事事有着落,件件有回音”。

自活动开展以来,现场受理群众诉求 1728 件次,一大批群众身边的急难愁盼问题得到有效解决。通过开展,12345 便民热线受理投诉数量同比减少 30%,实实在在提升了居民的获得感与幸福感。

为更好地为群众排忧解难,香坊区不断创新工作举措,打造“进社区、听民声、解民忧”活动升级版,邀请市直部门走进香坊区居民身边,

现场推动跨区域、多层级办理的民生类、城市管理类等难题高效解决。8 月份,香坊区水务交通局专场邀请市公共交通和出租汽车事业发展中心深入香大办横道社区参加活动。活动现场,市公共交通和出租汽车事业发展中心就《哈尔滨市巡游出租汽车计价规则》进行宣讲。同时,市、区交通部门就居民关心的公交车免费乘车政策、公交车开启空调和暖风的温度标准、出租车是否可以进入小区、物流投诉等问题进行了现场解答。

下一步,香坊区将深入开展 12345 便民热线“进社区、听民声、解民忧”活动,走进更多社区,不断创新服务形式,优化办理流程,让 12345 便民热线真正成为连接民心、汇聚民智、解决民忧的坚实纽带。

南岗 “一中心一驿站”启用

本报讯(方爽 记者蔡韬)日前,由南岗区科协精心打造的全区首个社区科普体验中心与科普创作驿站(以下简称“一中心一驿站”),在先锋路街道新苑社区投用。这一民生科普设施的落地,让社区居民在“家门口”就能便捷获取科普知识、参与科普创作,为南岗区科普服务基层注入新活力。

“一中心一驿站”聚焦百姓日常生活需求,功能定位精准且贴近民生。其中,科普体验中心围绕智慧助老、健康安全、应急科普三大核心领域,配备了多台科普互动展教设备,将抽象的科学原理转化为可触摸、可体验的实践内容,有效降低了科普知识的理解门槛。

与科普体验中心相辅相成的科普创作驿站,专门搭建了科普视频拍摄场景,面向社区科普志愿者、科技爱好者开设科普短视频制作培训班。通过短视频或图文作品,让“高深科学”变身“家常知识”,真正实现了“让科学被看见、被传播、被创造”。

南岗区科协相关负责人表示,“一中心一驿站”的建立,既是贯彻落实新修订《中华人民共和国科学技术普及法》的具体实践,也是区科协探索“科普服务下沉社区”的一次创新尝试。南岗区将以新苑社区为试点,持续总结运营经验,进一步优化设施功能、完善服务机制,努力营造“人人参与科普、科普融入生活”的良好氛围,切实提升辖区公民科学素质,为区域创新发展筑牢社会基础。

双城 打造近郊乡村游新典范



本报讯(刘云聪 记者肖劲彪)初秋时节,位于双城区乐群满族乡的西斯米庄园田园综合体,以其独特的魅力成为市民短途休闲游的热门选择。

地乡村旅游注入新活力。庄园占地 3000 亩,核心区域规划了 100 亩生态定制菜园,划分 1000 个 60 平方米的标准单元,实行年度认领制度。其中,2400 亩经济作物区与省农科院合作,引进 28 个优质品种,与黑吉辽蒙四省区比优特集团签订协议,进驻当地超市。

“目前所有地块均被认领完毕。”庄园负责人肖影介绍,认领市民可根据需求选择自种或托管代种,庄园提供从种子、有机肥到田间管理的全流程服务,并协助采摘配送。

围绕田园体验主题,庄园配套建设了 450 亩麦菜复种示范区,铺设千米田间栈道,打造沉浸式田园景观;开辟 40 亩公共采摘区,黄瓜、番茄、豆角等十余种蔬菜,满足游客即时采摘需求。此外,林间露营地、特色餐厅以及“太空舱”住宿设施也相继投用,为游客提供多样化的休憩选择。

“依托毗邻哈尔滨市区的区位优势,乐群满族乡积极引导合作社和农场发展特色农业,融合文旅观光、满族风情,吸引城市游客走进乡村、体验农耕乐趣。”双城区乐群满族乡党委书记郭嵩表示,自今夏庄园开园以来,乐群乡已成功举办哈尔滨首届“麦田开镰”、首届篮球赛等活动,后续将围绕二十四节气推出系列主题活动,致力打造四季可游的乡村文旅目的地。

下一步,乐群满族乡将继续大力支持庄园建设,从农文旅融合入手,吸引更多城市居民走进农村,让不同年龄段的游客亲身感受“田园牧歌”的快乐。通过“认领农业+文旅体验”运营模式,庄园既拓宽了城市居民的休闲空间,也为当地乡村产业发展开辟了新路径。

航拍定制菜园。 图片由双城区委宣传部提供

道外

调解“三字诀” 赋能社区治理

本报讯(王旭 记者刘艳)近日,道外区委社会工作部联合道外区人民法院开展“网格+矛盾调解”三字诀“经验交流和“公众开放日”活动,全区 125 名社区负责人参加活动。

在参观环节,区人民法院立案庭负责人带领大家参观诉讼服务大厅、12368 诉讼服务热线接听工作室、多元解纷中心等场所,全面了解诉讼案件立案的完整流程;观看《勇立潮头担使命 搏浪奋楫谱新篇——奋进中的道外区人民法院》宣传片,直观感受区人民法院在服务道外区经济社会发展中取得的显著成效。在经验分享环节,区人民法院民一庭员额法官立足调解“三字诀”,向与会人员详细讲解调解“三字诀”的具体内容,并针对因漏水引起的财产损害赔偿、房屋租赁纠纷等案件的特点、审理程序、调解方法等技巧,结合真实案例,以案说法深刻解读如何应用调解“三字诀”妥善高效化解邻里纠纷,为提升社区网格员专业素养和服务群众能力,助力网格前端纠纷化解工作提供了有力的经验支撑。

下一步,区委社会工作部将持续与区人民法院密切联动,结合“一社区一法官”“法官驿站”等工作机制,进一步推动网格矛盾纠纷化解工作走深走实。

道里 “未诉先办” 精准快速解民忧

居民乐享良好环境。



□文/张瑜 高帅 本报记者 马智博 摄/本报记者 苏强

路面塌陷数小时修复完成,小区物业顽疾得到根治,居民从抵触到主动参与共建共治……这一系列变化,源于道里区基层治理模式的改革创新。该区坚持以“党建引领”凝聚社会合力、以“创新驱动”增强治理效能、以“未诉先办”提升服务精度,打通服务群众的“最后一公里”,主动、精准、快速解决人民群众急难愁盼,让治理成果更大范围、更可持续、更有温度普惠千家万户。

从『接诉即办』到『未诉先办』的治理变革

今年 3 月的一天,爱建街道梧桐花园社区网格员在辖区巡查时发现鸿润路 20 号路面出现塌陷,当即打开手机上的“指尖办”APP,进行问题描述并拍照上传。维修工人迅速来到现场,很快塌陷道路修复完毕。这一高效处置的背后,是道里区创新工作机制的有力支撑。

聚焦“激活基层治理新动能”,道里区着力破解“街镇社区看得管不了、职能部门管得了看不见”的治理困境。通过创新“网格发现、指尖受理、分级响应、协同处置”工作机制,搭建党政企民沟通交流的“指尖办”平台,有效激活社区“造血”能力。截至目前,已统筹全区 23 个街镇 160 个社区、30 个职能部门合力解决物业管理、城市环境、安全应急等 13 类 45 方面民生实事 43763 件,解事率达 79.8%,哈尔滨市 12345 政务服务便民热线投诉率同比下降 29.86%。

面对“资源分散难整合、服务供给碎片化”的难题,道里区创新性地吸纳供水、排水、供热、燃气、运营商等 16 家驻区企业,真正实现“未诉先办”。为破解“民生问题悬空,内生动力不足”问题,道里区成立以党政班子为成员的督导组,定期通过“线上+线下”的形式公开“晾晒”全区民生实事办理情况。比学赶超的浓厚氛围推动全区党政企干部职工能力作风大转变,居民幸福指数大攀升,确保基层治理长效化运行。

从“被动响应”到“主动服务”的模式转型

在民生尚都小区瑞园,一些居民因多年生活习惯,在绿地开辟小院种菜,社区多次劝导无果。今年 3 月初,道里区委社会工作部联合区住建局、市物业集团和巨佳物业公司共同开展物业攻坚战以来,以环境整治成效为切入点,多次上门谈心。当看到小区绿化重现生机、邻里积极配合整治工作时,居民不仅主动拆除围栏,还成为环境治理志愿者。这一转变生动体现了道里区基层治理模式的显著成效。

针对民生尚都小区持续多年的物业顽疾,道里区充分发挥社区网格基础性、牵引性作用,

整合物业企业、职能部门和社会力量进驻网格,强化社区治理能。创新建立“群众点题、网格领题、社工破题、联动解题”工作机制,台账式列出群众“问题清单”,社会工作部精准化帮助制定解决办法,统筹职能部门对照问题台账每周一推进一督导一销号一验收。连续三个月每周召开推进会 12 次,压茬推进物业攻坚战,确保攻坚任务在既定时间取得最大成效、实现最大突破、形成最强辐射。

针对“诉求清单”,道里区推行社区专职网格员、物业专业网格员编组作战、同格入户的工作模式,推动问题及时发现、主动服务、联动解决。网格员深入每家每户,耐心向居民宣传政策、解释劝导,主动收集、倾听居民诉求,实现居民按需点题,社区网格领题,将诉求转化为工作清单,确保居民小事不出网格。攻坚战以来,累计发放《致居民一封信》1.92 万封,张贴公示板、设置提示牌 1413 块,切实让网格员身份亮出来、网格作用显出来、治理成效强起来。

针对小区治理难点堵点,道里区活用“网格发现、指尖受理、分级响应、协同处置”工作机制和“指尖办”平台,统筹平台内的执法、园林、城管、消防、公安等力量,依据“问题台账”逐一联动响应,形成治理合力。攻坚战以来,哈尔滨市 12345 政务服务便民热线道里区物业投诉率同比下降 39%,群众满意度显著提升。

从“单打独斗”到“协同联动”的格局重塑

的治理理念。

近日,道里区组织职能部门、各街镇及投诉量排名前 18 位的物业企业、物管项目的所在社区和属地派出所主要负责人召开会议,推广复制民生尚都基层治理经验,持续推动非公物业企业履行社会责任,提高服务标准。以清河湾、科研小区为代表,同时展开物业攻坚战。

攻坚战启动后,全区 23 个街(镇)组织召开辖区所有物业企业参加政企对接会,深入排查小区投诉根源和物业服务不足问题。各街(镇)成立督导组,对投诉率排名前 20 家物业企业压茬推进攻坚,达到降低投诉、居民满意的整体目标;对于治理难点多、困难较大的物企,道里区委社工部联合区住建局同步成立督导组,对攻坚战进展情况实行督导;对属地难啃的“硬骨头”,道里区依托“指尖办”平台,以社区网格为基础,联动相关职能部门共同解决问题,真正实现为居民解难、为基层减负。

道里区还联合企业开展健身器材等爱心捐赠活动。与居民共同开展联谊恳谈会,倾听群众声音。组织街道、社区、国企、党员、行业以及社会组织共计千人,到小区开展大规模环境整治志愿服务活动。在爱心人士的感染和带动下,小区居民主动走出家门,共同整治环境。此外,道里区还组织参与意愿强的居民,组建物业环境监督员队伍,推进环境卫生、安全隐患、物业问题跟踪解决,监督居民乱扔垃圾、破坏环境等不良行为,“双向监督”模式有效激发居民自我管理、自我服务的共治意识。

通过持续创新党建引领“未诉先办”模式,道里区探索出一条基层治理新路径,为提升基层治理能力和水平提供可复制、可推广的成功经验。

平房 新增 19 个省级 数字化车间和智能工厂

本报讯(高琳 记者薛婧)近日,省工信厅公示 2025 年黑龙江省数字化车间、智能工厂认定名单,经过三轮专业化审核,平房区 17 个数字化车间、2 个智能工厂成功通过认定,占全市比例超过三分之一。

今年,工信部实施国家智能工厂梯度培育行动。为与国家最新部署接轨,我省结合发展实际,对省级数字化车间、智能工厂的认定办法及标准进行修订。其中,将省数字化车间分为基础级和先进级。基础级数字化车间是为鼓励企业开展数字化、信息化智能化初步探索而设立的培育层级,重点支持生产装备自动化、关键工序可视化等基础能力建设;先进级数字化车间是已完成全流程数字化改造和信息系统集成应用,实现生产数据实时采集与可视化管控,并在智能排产、质量追溯、设备预测性维护等关键环节形成智能化突破的示范标杆,是构建智能工厂的核心支撑单元,通过认定的先进级数字化车间可享受省级数字化车间相关的政策奖励。平房区本次通过认定的数字化车间中,先进级数字化车间 11 个、基础级数字化车间 6 个,先进级占比近三分之二。

目前,平房区共有数字化车间 59 个、智能工厂 5 个,均占全市三分之一,涵盖航空航天、高端装备、新材料等战略性新兴产业和汽车、食品、医药等传统优势产业。

平房区将继续以智能制造为主攻方向和突破口,鼓励企业开展数字化、信息化、智能化转型探索,加快建设一批有行业代表的标杆数字化车间和智能工厂。同时引导省级智能工厂企业进一步加深人工智能技术的应用,探索未来制造模式,向省内一流、行业领先的卓越级智能工厂迈进。

呼兰 人才公寓投用

本报讯(彭琦 白铭波 记者刘莉)日前,呼兰区人才公寓建设竣工并投入使用,呼兰区企业风热科技的高管人员首批入住。呼兰区积极承接落实《新时代龙江人才振兴 60 条》、哈尔滨《人才新政 30 条》要求,通过打造人才公寓进一步优化人才安居服务,助力区域人才战略实施,优化营商环境。

据了解,呼兰区人才公寓项目在区委区政府支持下,实施土建改造、安装改造等工程。公寓改建遵循简约实用的理念,通过合理利用现有房产资源,升级改造闲置老旧公寓楼为现代化人才公寓。人才公寓选址于师专路 98-1 号(呼兰区委办公区),总建筑面积 9480.76 平方米,规划房间 274 套,房间内配备单独卫浴、床(含床品)、学习桌、衣柜等,实现拎包入住。物业服务采用专业化管理模式,提供 24 小时安保、公共区域保洁、设施维护等全方位保障。周边交通、商业、教育、医疗等配套齐全,同时呼兰区政府机关食堂对入住人才开放,满足人才日常生活需求。

多年来,呼兰区高度重视人才工作,坚持人才优先发展理念。研究制定《呼兰区人才公寓使用和管理办法(试行)》,从制度层面为人才公寓建设及运营提供保障。此次人才公寓建设是呼兰区深化“‘呼’唤人才 聚合金‘兰’”区域性工作品牌建设的重要举措,旨在解决人才短期和过渡周转住房难题。

呼兰区委人才工作领导小组相关负责人表示,呼兰区将以人才公寓为载体,不断优化人才服务环境,提升人才服务效能,让各类人才在呼兰安心工作、舒心生活,实现人才与城市的双向奔赴,为区域经济社会高质量发展提供强大有力的人才支撑。未来,呼兰区将持续加大在人才领域的投入,积极探索更多人才服务新举措,营造更加良好的人才发展生态。

阿城 岁宝热电做足供暖准备

本报讯(靳美玲 记者肖劲彪)作为阿城区的最大供热企业,黑龙江岁宝热电有限公司(简称岁宝热电)近日对供热一级供热管网进行注水,标志着今冬供暖准备进入关键阶段。后续还将开展管网排气等环节,全链条准备,守护 16 万余户热用户冬日温暖。

在今年“冬病夏治”工作中,岁宝热电对 36 条管线开展打压试验,为供热管网做全面“体检”,同时拆除 4000 余户私接放水装置,从源头杜绝资源浪费,维护热用户公平权益。在智慧供热方面,工作人员在厂家指导下修复平台缺陷,提升系统稳定性,为精准供热提供支撑;服务体系同步优化,将运营部从 5 个扩充至 7 个,补充专业人员,并设立一键报修系统,提升服务响应效率。

据岁宝热电副总经理徐伟东介绍,公司在今年一季度便提早部署,推进四处热源厂锅炉设备大修,并在企业供暖季未结束时启动“冬病夏治”,要求各热源厂落实“有计划、有组织、有投入、有检查、有整改”原则,按台账整改上一供热期隐患,确保责任到人、检修到位。

截至目前,设备检修完成总工作量近 95%。此外,同步推进“冬煤夏储”,合理规划储煤场地,提升原煤存量;生产指挥中心已制定今冬供热运行方案与事故应急抢修预案,保障冬季大负荷运行平稳。