

“店小二”们忙不停 服务精准更走心 东城街道倾力打造“三服务”2.0版

以“服务企业、服务群众、服务基层”为目标的“三服务”，东城街道已坚持开展多年，成了一项常态化、制度化的服务举措。在推进“三服务”过程中，东城街道不乏创新实践，深受企业、群众和基层好评。

今年是“十四五”开局之年，也是我市加快打造“世界五金之都 品质活力永康”的关键之年，于今年深化拓展“三服务”意义非同一般，省委、省政府对“三服务”提出了新的期待，即“全程服务、精准服务、联动服务”。

一分部署，九分落实。今年以来，东城街道党员干部再次化身贴心“店小二”，他们的服务宗旨没有变，但在服务理念、方法、机制、作风等方面都有了系统重塑和升级，给企业、群众和基层送上了更加真切可感的“三服务”2.0版。

□融媒记者 胡颖 通讯员 应灵卡



东城街道党工委书记周秋旭、办事处主任周江进企开展“三服务”



东城街道矛调中心服务群众化解纠纷



企业员工集体接种新冠疫苗



“蜂窝网格”员为群众送去平安知识

闭环式服务项目

疏通基层“堵点”夯实高质量发展基石

在东城街道党工委书记周秋旭看来，重大项目是助推东城高质量发展的重要“引擎”，是必须牢牢抓住的“牛鼻子”。

日前，周秋旭带队走进田川未来社区项目现场。“按照‘五攻坚’清单，12月31日前，A地块21幢楼要封顶，时间紧、任务重，目前项目推进有困难吗？需要我们做什么？”周秋旭查看完现场，直奔主题。田川未来社区田宅城中村改造有限公司董事长田小华也毫不“客气”，提出了一系列施工安排等方面的问题。有些问题在现场便得以解决，有些则分解给街道相关科室，进一步商定对策。

“我现在是一心一意只想把田川未来社区的工作做完、做好，但这么大的项目，难免会有拿不定主意的时候，我经常会给街道领导打电话，询问解决办法，有时我还没开口，他们便上门送服务来了。”田小华说，东城

街道“三服务”团队更像是他的“军师团”，让他有了底气和信心踏实干事。

理念是行动的先导。当“三服务”活动进入第三个年头，企业、基层和群众的需求更多样，服务理念也需要系统升级。深化闭环式全程服务、体系化联动服务、滴灌式精准服务、深化数字化智慧服务……2.0版中的这些服务理念，周秋旭及东城街道的每一位干部都耳熟能详，并用到了实战上。

在“三服务”过程中，无论是在重点项目上还是在基层，只要问题一经提出，街道职能部门负责人就会当场领取任务，让每个难题都能形成“发现—交办—办理—反馈”的完整闭环，确保问题解决不拖沓、不积压、不敷衍。同时，着重强化“整体”理念，充分运用数字赋能，开展跨层级、跨部门、跨事权联动，推动服务方式真正从“碎片化”变为“一体化”。

精准化服务企业

记录企业“烦心事”一企一策解难纾困

26日下午，浙江星莱和农业装备有限公司的403名员工接种了新冠疫苗，成为我市首家集体接种疫苗的公司。

“这对于我们来说是一场‘及时雨’。”浙江星莱和农业装备有限公司办公室主任朱巧姬难掩激动，她告诉记者，还有一个月左右的时间，公司的员工几乎都要出差，到全国各地开展售后服务，接种了新冠疫苗无疑是多了一份健康保障、一份心安。当天，浙江星莱和农业装备有限公司近90%的员工报名自愿接种了新冠疫苗。

在我市启动新冠疫苗全民接种的首日，浙江星莱和农业装备有限公司的员工就能够集体接种疫苗，这离不开东城街道的服务先行。“新冠疫苗接种工作是按照突出重点、梯次推进原则开展的。在前期走访中，我们了解到浙江星莱和农业装备有限公

司有这个需求，就积极和有关部门对接，及时为公司解决难题。”东城街道办事处副主任姚锦新说。

对于服务企业，东城街道从不曾停下过脚步。早在春节刚过，周秋旭便带队进企开展“三服务”，送去“政策大礼包”的同时，倾听企业的诉求。在走访企业的过程中，周秋旭及分管领导一一记录企业负责人提及的每一件烦心事，周秋旭表示，要“一事一议”为企业排忧解难，以更加创新的思维优化机制，为企业解决后顾之忧。

目前，东城街道共有47家规上企业，450余家小微企业，按照一企一策、一事一议的工作要求，东城街道为每家企业都建立了“成长手册”，时时关注企业动态，处处了解企业难题，通过精准服务为企业发展“添一把火”，“三服务”2.0版成为一把“金钥匙”。

综合性服务“化冰”

成立矛调中心 将纠纷解决在基层

一直以来，东城街道致力于在服务提质上争先，充分整合利用各类服务窗口、办事大厅、便民热线、网络平台的功能和资源，让企业、群众和基层能够多点、就近、实时享受服务。

就拿东城街道设立矛盾纠纷调解中心（简称“矛调中心”）来说，除每个工作日开放外，还将每周三设为人大代表接待日，每次由4名人大代表及街道领导、法律顾问等共同接待来访群众，使调解工作跟群众离得更近。

此前，外来务工人员陈某在工作中不慎摔伤，雇主签署承诺表示愿意赔偿其2.7万元，但事后雇主赖账拒不付钱。无助的陈某找到了东城街道矛调中心寻求援助，工作人员详细了解事情原委后，决定帮助陈某走法律途径维权。不久，迫于压力的雇主将赔偿金打给了陈某。“我是一个外地人，没想到东城街道的矛调中心一视同仁，积极帮我解决困难，我十分感动。”陈某

激动地说，并表示等身体恢复后要为东城街道矛调中心送上一面锦旗。

这只是东城街道矛调中心“化冰”的一个缩影。走进该中心，仿佛进入一个偌大的社会诊疗医院，疑难杂症、陈年旧伤都能在这里得到诊断。并且该中心整合了纪检、政法、信访、司法、行政机构和社会组织的调解功能。在这里，根据诉求类型不同，群众可得到相关部门、人大代表、乡贤等力量的帮助，真正做到“事心双解”。据统计，今年第一季度，东城街道矛调中心共调处纠纷17起，其中重大纠纷3起。

上有所施，下有所效。日前，平安社区党支部联合平安志愿者协会，组建了一支红色平安志愿者队伍，旨在当好平安巡防员、平安信息员、平安调解员、平安宣传员。同时，依托“亲青老娘舅”的资源，每月定期开展纠纷调解服务活动，不久前便成功调解了香格里拉城市花园小区一起劳资纠纷。

细微处服务群众

构建“蜂窝式网格”百姓口碑成一把标尺

在东城街道“三服务”的工作中，网格员也在发挥着不容忽视的作用，一头连着百姓生活的家长里短，一头连着政府职能。

日前，东城街道食药安办会同社会治理办，召开专职网格员工作会议，明确食品、药品安全工作作为全科网格员重点工作内容之一。这意味着网格员又多了一个新的身份——食品、药品协管员。

“我对辖区内的食品、药品商铺都很熟悉，经过培训，掌握了一定的专业知识，可以更好地指导他们工作，确保居民‘舌尖上’的安全。”应香如是高镇社区的一名网格员，培训后，她的工作将增加食品安全日常巡查、隐患上报、信息上传、协助执法等内容，有效弥补基层监管人员不足的问题。

“网格，可以说是新时代的一个

特殊符号，在我看来，网格员需要像一把梭子，编织民生幸福之网，也需要像一枚听诊器，聆听居民的心声，更需要像一座桥梁，架起政府和群众的连心桥。”东城街道办事处主任周江说，自从“三服务”开展以来，街道上下一直在寻找让服务更细致、更到位的载体和方法，去年，“蜂窝式网格”诞生了。通过“蜂窝式网格”的构建，细化区域，触及服务的“神经末梢”，分片联系居民及商户，及时反映问题，及时送去服务，赢得了广大居民的好评。

“百姓口碑是评价我们工作好坏、服务是否到位的一把标尺，关注数量的同时，更应以质量论英雄。”周秋旭说，“三服务”2.0版行动正在东城域内全面开展，各职能办、各工作线、各工作组迅速形成了比学赶超的火热氛围。