

# 人力赋能强执行 环境整治见实效

## 灵山街道走出治理提升新路径

近年来,灵山街道始终将人居环境整治提升作为贯彻乡村振兴战略、提升基层治理能力的关键抓手,坚持将人居环境整治作为锤炼队伍、提升效能的“练兵场”与“试金石”。整治工作的成效,根本上取决于街道工作人员自身的规划力、执行力与监督力。为此,街道主动运用人力资源管理的科学方法,聚焦于激发和提升本单位干部队伍潜能与效率,通过制度约束与能力建设双轮驱动,取得显著成效。

### 强化制度牵引

以“责任包干”为核心完善本单位人员的绩效管理体系

针对整治工作面广线长的特点,灵山街道着力于构建一个能清晰传导压力、激发内生动力的内部责任体系。

重构内部责任网格:制定《2021年灵山街道“党群同心·共建家园”农村人居环境整治提升行动实施方案》《灵山街道人居环境薄弱村庄专项整治行动实施方案》等方案并实施以“街道领导—机关包村干部”为纵向主责主线的包干制度。将全辖区整治任务科学分解,明确并压实每一位街道领导班子成员和机关干部的具体责任区域与考核目标。这不仅是对工作任务的分配,更是对内部人力资源的精准规划与配置,确保本单位核心力量沉到一线、责任落实到人。

聚焦内部效能驱动:此机制将抽象的整治目标,转化为本单位每一位责任干部的明确、可量化、可考核的个人关键绩效指标。通过定期检查、交叉检查、考核排名等方式,在单位内部形成“比学赶超”的良性竞争氛围,这极大地强化了机关干部“主角”意识,使其从“督导者”转变为“责任主体”,主动性和执行力得到根本性提升,实现了本单位人员工作效能的结构性优化。



### 聚焦能力内化 以“精准培训”为路径提升本单位队伍的专业化履职水平

高标准的整治要求,必须匹配高素质的执行队伍。因此,灵山街道将培训资源重点投向本单位工作人员及直接管理的作业队伍。

分层施训,精准赋能内部队伍:对街道领导班子成员,重点提升其统筹谋划与资源协调能力;对全体机关干部,系统开展政策标准解读、群众沟通艺术、项目监管方法及第三方考核技能等实务培训,旨在打造一支“懂业务、会管理、善协调”的中坚力量。对直接管理的街道层面试点团队、监督员及业务科室人员,则强化其标准把握、现场检查、数据分析和问题处置的专业技能。

创新机制,强化内部学习转化:建立“周调度、月点评、季总结”的常态化复盘学习机制,将工作中遇到的问题作为案例进行剖析研讨,促使经验在单位内部快速共享与迭代,持续夯实本单位人员的专业素养。

### 突出成果导向 以“效能跃升”彰显本单位人力资源管理实践价值

通过上述聚焦内部的人力资源管理实践,灵山街道不仅圆满完成了

人居环境整治提升五年行动,更实现了街道队伍战斗力的显著增强。

内部组织执行力实现飞跃:基于清晰的责任与绩效体系,本单位从领导到普通干部,工作目标明确,行动路径清晰,指令传达与响应效率大幅提高,跨科室协作空前顺畅,形成强大的内部攻坚合力。

干部队伍专业能力全面增强:通过系统性、实战化的培训与压担子锻炼,工作人员在项目监管、群众工作、复杂问题处理等方面的能力得到普遍提升,成为推动工作的行家里手。特别是在对辖区两家环卫服务公司的精细化、标准化监督管理上,展现出更强的专业主导能力。

管理与服务效益充分显现:以内部人员效能的提升为基础,单位对人居环境整治工作的整体把控力、资源整合力和长效管理能力显著增强,在上级考核中名列前茅。

“本次人居环境整治提升工作中,是我们将人力资源管理理念深度融入具体业务的一次成功探索,为五年提升行动上画了一个圆满的句号。未来,我们将把这一宝贵经验固化为长效机制,继续致力于打造一支效能卓越、专业过硬的干部队伍,为承担更艰巨的发展任务奠定最坚实的组织与人才基础。”灵山街道相关负责人表示。

(华敬方 杨阳)

## 壁挂炉“复工”记

近日,大任村刘先生家中的燃气壁挂炉突然罢工了。他发现机器下方的地板不知何时湿了一小片,仔细一看,是水管接口处正往外渗水。望着地上的水迹,刘先生有些发愁——这大冬天的,供暖可不能断。

大任村近年来推行清洁取暖改造,燃气壁挂炉成了家家户户过冬的主要热源。设备一旦出现故障,不仅直接影响日常生活,也可能带来安全隐患。鳌山卫街道对此高度重视,立即安排工作人员与刘先生取得联系,详细询问漏水的位置和设备状况。核实清楚后,街道迅速协调该片区的设备维护单位。维修人员到达现场后,仔细检查壁挂炉的管道和接口,并更换了破损部件,随后又对整个供暖系统进行全面检查和调试。经过半个多小时的维修,壁挂炉恢复正常运行。

傍晚时分,刘先生家里重新暖和起来。感受着室内逐渐回升的温度,刘先生一直微蹙的眉头终于舒展开来。窗外寒风依旧,但屋里那台重新响起运行声的壁挂炉,让这个冬夜回到它应有的样子。

# 12345

办好百姓事 温暖一座城

## 从“冷屋子”到“暖居室”

近日,一通求助电话打进了即墨区“968111”供热民生服务热线。

电话那头,居民满心焦急,希望工作人员上门解决家中暖气不热的问题。工单在系统中瞬间生成,自动下发。即热集团维修师傅宋周响、王瑞波第一时间响应,上门维修。经细致排查,问题症结浮出水面——居民自行改造管道导致系统循环不畅,这并非简单维修就能解决。面对居民的难处,师傅们没有丝毫推诿,当即表示为居民进行管道系统性改造。一番专业操作后,不仅完成了管道改造,还细心地对室内管道进行冲洗、排气,从根源上解决了供暖难题。

次日,回访电话如期打来,居民难掩喜悦:“暖气片都热了,屋里也暖和了!”短短几个小时,困扰居民多年的“冷屋子”变成了暖洋洋的“暖居室”,事后,居民特意送来锦旗表示感谢。

针对以往群众反映的“故障修不好、电话打不通、响应不及时”等供暖服务痛点,即热集团直面问题,靶向发力,以创新思维推动供暖服务领域的系统性变革,让民生服务更有精度、更有温度。打造“情暖万家进社区”特色服务品牌,推动干部驻工区、党员进社区,对上一年度1683户诉求用户开展“一对一”上门回访与排查,精准聚焦室内设施改造等11大类民生难点问题,逐一销号,靶向解决。

不仅如此,即热集团还创新性成立跨企业“供热抢修联盟”,推行“供暖管家”网格化服务,实现抢修“协同作战”,将突发故障平均响应时间压缩至2小时以内。针对采暖季暴露的问题,超前部署,梳理完成317项“冬病夏治”整改任务,变被动应对为主动治理。

即热集团牵头打造“968111”供热民生服务热线,集成“秒级响应、未诉先办、闭环管理”核心功能,成为群众供暖求助的“快速通道”。智能客服“AI墨小暖”更成了贴心帮手,不仅能精准识别地道的即墨方言,让群众沟通更顺畅,还可自动匹配用户信息、一键调取历史诉求,实现分钟级智能派单,让服务效率大幅提升。截至2月10日,12345政务热线转办量同比下降超过54.92%。

(高文莉 孙海涛)

## 观澜社区冬令营:探索生活中的科学

近日,环秀街道观澜社区启航成长营冬令营持续开展,本期以“生活中的科学”为主题,邀请志愿者张泽昊为社区儿童带来一场集知识性与趣味性于一体的科普体验活动。

活动以“科学就在身边”为切入点,围绕冰水漂浮、彩虹形成、电磁转换、飞机升空等日常现象展开讲解。张泽昊通过简单的实验演示和图示解析,帮助孩子们理解背后的科学原理。讲解内容贴近生活、通俗易懂,孩子们认真聆听,积极参与互动提问。

为增强理解效果,活动还引入卡通插画辅助展示,直观呈现阳光折射形成彩虹的过程,机翼设计产生升力的原理等知识,帮助抽象概念具象化,提升孩子们的学习兴趣。

理论讲解结束后,孩子们在志愿者指导下动手拼装飞机玩具模型。



通过实际操作,进一步巩固对飞行原理的认识,锻炼动手能力与合作意识。现场气氛活跃,孩子们在完成作品后纷纷展示成果。

此次冬令营活动将科学知识与动手实践相结合,让孩子们在轻

松愉快的氛围中感受科学的趣味与实用性。观澜社区负责人表示,社区将继续依托启航成长营平台,在假期期间开展形式多样的儿童活动,丰富社区青少年课余生活,助力健康成长。

(王璐)