



只有深入群众、深入基层,以更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,才能交出人民幸福、群众满意的民生答卷。

自第二批主题教育开展以来,西宁市以夯实基层基础、加强基层治理,解决群众急难愁盼问题为重要抓手。针对回应、解决群众政务服务诉求存在的问题,紧紧围绕“五个中心城市”定位,在全市范围开展“有诉必应马上办”机制创新工作——

坚持党建引领,树牢大抓基层的鲜明导向,健全

完善以群众诉求为源头驱动,党委领导、政府负责,部门及乡镇(街道)落实,村(社区)响应,协同监督、社会参与、法治保障,注重实效的“有诉必应马上办”工作机制,健全畅通“接、派、办、督、评、报、宣”七个环节,建立以万人诉求比、响应率、解决率、满意率“一比三率”为核心的考评体系,推动形成共建共治共享的社会治理格局,打造高原城市高品质生活新标杆,在基层治理体系和治理能力现代化建设上走在前作表率。

“有诉必应马上办”交出幸福温暖民生答卷

快接快办

民意变满意

“这里是12345,有什么可以帮您?”12月7日,记者走进西宁市城市运行指挥中心。“12345”政务服务便民热线,工位座无虚席,电话铃声、询问声交织。

在班长张文静的显示屏上,受理数、办结数等实时数据不断跳动,诉求类型统计、热点问题等业务板块划分清晰一目了然。

作为有诉必应马上办的“前沿窗口”,民声民意在这里点滴汇集。12345政务服务便民热线负责受理群众通过12345热线(包括12345电话、网站、微信等)反映的各类民生诉求。

“您好,请问反映的城西区秀水路鲁青公园上方的同仁路高架桥处墙体管道漏水问题有无相关工作人员与您取得联系?”

“请问您反映的问题得到解决了吗?”

“请问您对处理结果满意吗?”

……

负责来电回访的话务员正在对两日前反映问题的张先生进行回访。

除了热线,西宁市以市长信箱、“运管服”“市民通”、营商环境监督监测平台、网络举报受理平台和西宁晚报等受理渠道为支撑,涵盖电话、网络、平台和媒体等多渠道的诉求受理一体化管理平台。

对于“有诉必应马上办”的效率,城北区门源路35号丽阳天下小区居民郑先生有切身感受——

入住小区13年,郑先生和小区的居民一直未能拿到房屋不动产权证。

致电“12345”后,12345政务服务便民热线快速研判,立即启动化解不动产登记历史遗留问题工作机制,采取并行派单方式转派由市城乡建设局、市住房保障房产局、市自然资源规划局、市不动产登记中心等部门组成的专班负责办理,针对历史遗留问题集中攻坚,将项目规划、建设、测绘、缴税、办证等各个环节纳入专班联席会议,采取了“剥洋葱”的方式一层层解决问题,10月底小区疑难问题得到全部解决,业主陆续开始办证,困扰居民多年的难题彻底得到解决。

西宁市委主要领导多次强调,“有诉必应马上办”机制创新工作是走好新时代群众路线的西宁实践,必须坚持以人民为中心,树立鲜明的基层导向。

为实现这一目标,西宁市自上而下念好“快”字诀:响应快、办事快、尽快让群众满意。

其背后有一套工作机制:

高位推动——突出党委领导,“书记抓”高位推动,“抓书记”强化落实;多口归一——打通部门、层级、区域间民生诉求受理渠道壁垒,对所有渠道民生诉求接办信息统一归集、归口管理;一派到底——以最小颗粒度厘清职责边界,建立复杂疑难诉求会商研判机制,建立首接单位负责制,精准派单、跟踪反馈;一盯到底——视诉求难度分级,实行1日、3日、7日和11日四级处置模式;动真碰硬——将此项工作纳入全面从严治党、从严治吏重要内容,建立三级督办模式;考评点评——建立以万人诉求比、响应率、解决率、满意率为核心的考评机制,定期排名总结,压实各级责任;数据分析——做细预警预报,为群众诉求系统治理、综合治理、源头治理提供支撑;以宣促建——宣传推广典型案例,引导群众积极参与、共建共治。

在难处发力 协同攻坚



住房、交通、教育、医疗、养老……群众诉求涉及方方面面,问题表现各式各样。西宁市各地区、各部门、各单位党员干部职工用心用情用力,一件接着一件办。但有些时候,一些复杂问题仅靠乡镇(街道)、村(社区)一己之力难以解决时,又该怎么办?

为方便居民出行和学生上下学,在城北区饮马街道上滨河路社区居民多年的期盼下,2021年城北区建设部门在为二招家属院实施综合改造时,在附近修了一条与上滨河巷道、滨河南路、七一路互通的小

路,叫作二招路。

新路虽然修好了,但是路边,尤其是拆迁自建房后的围挡内出现了很多垃圾。据上滨河路社区党委书记洪娟介绍,附近的居民或是经过的人会将垃圾随手扔进围挡,久而久之,空地里的垃圾越来越多。“虽然社区也不定时清理,但还是抵不住一些居民乱扔垃圾。”说起这件事洪娟也很头疼,社区每月会组织志愿者到二招路清理垃圾,且清运费用一次就达1600元,但是清理之后没过多久,路边尤其是围挡内又会出现大量垃圾。

社区在“有诉必应马上办”机制创新工作中,通过全科网格社区吹哨、部门报到的形式,邀请城中区建设局负责人,围绕二招路垃圾问题进行专题协商,城中区建设局以“有诉必应马上办”工作机制形式,第一时间向城中区分管领导反馈,最终协商决定利用围挡空地,修建便民停车场。

“眼前这个可容纳25辆车的小型停车场,不仅解决了堆放垃圾的问题,同时也方便了辖区周边的居民停车,受到居民的称赞。”洪娟说。

记者看着眼前的二招路人来人往,电瓶车、摩托车也穿梭在这条小路上,新修建的停车场里已经没有空位,负责清扫的工作人员不停走动,随时清扫路上的垃圾……自南向北,整条路上难寻垃圾的踪迹。

以群众诉求为“哨源”,乡镇(街道)、村(社区)党组织“吹哨聚力”,职能部门、辖区单位“应哨报到”,将党的组织体系与基层治理体系深度融合,形成条块结合、上下协同的工作合力,有效解决问题。



奔着问题去 主动治理



工作是以解决群众急难愁盼的问题为出发点,下足“绣花”功夫,确保群众诉求事事有着落、件件有回应。

在“有诉必应马上办”机制创新工作开展中,全市各社区尊重群众首创,依靠群众参与。

在城北区,“睦邻党建”使老百姓的事“自己议、自己定、自己办”;在城中区,“全科网格+微服务”及时发现问题、快速反应,推进基层治理精细化;在城东区,依托红色服务驿站,围绕小区业主的“操心事、

烦心事”,了解居民服务需求……

“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,不到一个月时间,全市整体响应率达到92.76%,环比上升28.53%,解决率达到96.69%,环比上升2.98%,满意率达到93.54%,万人诉求比126.7件/万人,下降9.14件/万人。

“有诉必应马上办”撬动新时代西宁市治理体系和治理能力现代化建设变革的背后,是一份写满幸福温暖的民生答卷。

(记者 张弘毅 摄影报道)