

“有诉必应马上办”有速度更有温度

“要解决好人民群众最关心最直接最现实的利益问题,畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。”西宁市认真贯彻落实习近平总书记关于群众路线的重要论述,牢固树立以人民为中心的发展思想,通过各类群众诉求收集平台,转办、督办群众合理诉求,着力解决群众急难愁盼问题。推出党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作,推动群众诉求及时感知、快速响应、高效办理,提升解决群众诉求的水平和能力。

千头万绪的事说到底都是老百姓的事,大到老旧小区改造、办理不动产权证,小到小区垃圾清运、居民家中跑冒漏水……“有诉必应马上办”,办的一件件一桩桩都是实事,解决的都是现实问题。正是在这些“关键小事”办理中,“有诉必应马上办”成为“为民解忧”的驱动力和助推器,获得了广泛认可、支持和点赞。

创新机制赋能“快办”“办成”“办好”

西宁市委主要领导多次强调,党建引领“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。
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。从此,“一个诉求”串起不同部门资源,相关单位向基层报到、向一线报到,到群众家门口现场办公、集体商议,党员干部职工用心用情用力,一件接着一件办,激活了基层治理的“神经末梢”,一大批群众的操心事、烦心事、揪心事得到解决。

以“小切口”破解民生“大难题”

前不久,西关大街街道贾小社区网格员在下网格时,居民反映贾小小区42号楼6单元化粪池满溢,导致下水从2楼居民家中返水,屋内污秽不堪,生活严重受到影响……

反映当日,网格员立即前往居民家中了解情况,一层一层爬楼梯,对楼上常住的10户人家入户解释并将单元自来水暂时关闭,缓解2楼返水情况。同时与物业专业维修人员现场商讨解决方案。

贾小社区党委书记王海英回忆道:由于地下管网被油污堵塞,下水无法正常排入污水井,且管道内油污厚导致不能直接疏通,需要更换主管道和小管道。经楼院党支部、网格员、居民代表现场召开“近邻议事会”后,由社区、物业、居民共同承担费用将地下室水网整体更换。

“没想到这种小问题社区也很重视,很快帮我们家解决了这个麻烦,家里再也没有出现返水的情况。”2楼居民高兴地说。

“通过民事民提、民事民议、民事民决、民事民评的‘四民’体系工作法,将民生微实项目、群众急难事等进行共同发力解决,形成‘事在格中议、人在格中聚、难在格中破’的良好局面,做到民有所呼、我有所为。”王海英说。

全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,各县(区)、各单位严格落实“书记抓、抓书记”工作机制,把党建引领“有诉必应马上办”纳入重点工作,着力解民忧、办实事、惠民生,以“小切口”破解民生“大难题”……

如今,“有诉必应马上办”投向基层的资源力量越来越多,街道和社区对快速高效解决群众诉求有了更多的底气和信心。

以“12345”提升“有诉必应马上办”质效

“你好,我想反映一个情况:城东区八一路青发小区7号楼3单元有两个消防通道,但有一个通道被锁死打不开,联系物业后得知里面有人居住,这存在严重的安全隐患,想求助你们帮忙解决。”2023年12月3日,西宁市12345政务服务便民热线接到群众来电。

接到电话后,西宁市12345政务服务便民热线立即转单至城东区政府,2023年12月4日11时30分热线收到回复:经过指挥中心与八一路街道办事处工作人员核实,八一路街道办事处工作人员已向社区反映了这一情况,社区工作人员在4日9时57分联系该市民,关于消防通道住人及锁门的情况,社区工作人员已经联系青发物业前往现场查看,物业表示会及时整改处理。

作为党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作的重要载体,12345政务服务便民热线坚持以打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”为目标,牢固树立“民有所诉、我必有应、马上办理”的服务宗旨,按照“统一管理、属地负责、分级转办、分类处置、归口办理”的原则,采取市级12345热线平台为接听受理主力,双号并行为专业补充,市、县(区、园区)、乡镇(街道)三级办理和村(社区)响应的热线服务一体化模式运行,以7×24小时的全天候服务,全面感知和发现群众诉求,全面响应和解决群众难题,有力推动了各级党组织和党员干部认真落实“民呼我为”“接诉即办”机制,高效办好群众的烦心事、操心事、揪心事。

据统计,2023年11月,西宁市12345政务服务平台受理群众诉求办结率99.9%,全市整体响应率92.76%,满意率93.54%;同年12月,受理群众诉求办结率99.8%,全市整体响应率94.87%,满意率95.97%,较上月呈现“两升一降”态势。

西宁市12345政务服务便民热线班长张文静介绍,12345政务服务便民热线扎实推动市域政务服务便民热线归并优化,不断畅通政府、企业和群众互动渠道,先后归并整合环保“12369”、文化稽查“12318”等全市12条非警情类热线资源,通过系统对接、话务转接、人工转录等方式实现了对包含电话、网络、微信等10个渠道民生诉求信息的统一归集和办理,已逐渐成为从“耳畔”到“指尖”的全方位政务服务便民热线。

(记者 张弘毅)

西宁市党建引领“有诉必应马上办”创新机制工作日报

1月13日,12345政务服务便民热线接听群众来电诉求571件次,网民留言13件(微信随手拍7件,市政府门户网6件);直接办理318件,转交责任单位办理253件;回访量87件。

热点问题:

1. 交通秩序 37件,主要反映违法停车问题,无集中反映地址,12345政务服务便民热线已及时联系西宁市公安交通管理局核实处理。

2. 物业服务 29件,无集中反映地址,12345政务服务便民热线已及时联系市相应

区县政府核实处理。

3. 消费维权 28件,无集中反映地址,12345政务服务便民热线已及时联系相应区县政府核实处理。

有诉必应马上办
政务服务 12345
便民热线



闫鸿摄

我市全面引导持续推进生活垃圾分类

“为什么要进行垃圾分类?”“西宁市生活垃圾主要分为哪几类?”“杯中剩余的茶叶渣属于什么垃圾?”新年伊始,全市生活垃圾分类工作持续推进,热度力度不减,措施更加精细化。

短视频宣传效果好,受市民欢迎

在定期开展进小区、入户等宣传基础上,城西区城管局创新做法,推出《生活垃圾分类十问“实”答》短视频,在西宁晚报微信公众号、魅力西区等平台发布后受到了广大市民的广泛关注和点赞。短视频的内容围绕《西宁市生活垃圾分类管理条例》(以下简称《条例》)中的关键问题展开,通过随机提问的方式考验城西区城管局工作人员以及一线执法人员对我市生活垃圾分类知识的了解程度。

“可回收物、厨余垃圾、有害垃圾外的其他垃圾指什么?”“杯中剩余的茶叶渣属于什么垃圾?”短视频“考试”让市民更加清晰我市生活垃圾分类相关知识,起到了广泛的普及作用。

“通过视频我对《条例》第七章第五十条规定的这一处罚有了了解,不分类的由城市管理主管部门责令改正,对于情节严重的单位处5万元以上50万元以下罚款,对个人处50元以上200元以下罚款,这种宣传非常接地气。”市民陈先生说。

一年多来,全市上下强化组织领导,不断加大宣传力度,完善工作机制,注重实际成效,力争打造生活垃圾分类处置的西宁样板。西宁市城管局充分利用好各类电子屏、宣传栏等载体,积

极宣传分类知识、普及《条例》让生活垃圾分类深入人心。

广泛发动全覆盖,突出宣传实效

日前,城东区生活垃圾分类办公室联合韵家口镇、育才路社区在宁诚佳苑小区开展生活垃圾分类宣传活动。工作人员以提问的方式向居民进行《条例》宣传,为回答正确的居民发放了各种宣传品,现场气氛活跃,扩大了垃圾分类基层宣传覆盖面,提升了群众知晓率、参与率。

城北区坚持宣教并举,推动垃圾分类融入日常,全方位宣传,营造浓厚舆论态势和氛围,群众参与更加广泛。以“党建引领+志愿服务”模式,发挥基层党组织、机关单位和党员先锋模范作用,用“红色”引领“绿色”发展,上下联动,全民参与,组织街道社区、基层党组织、党员志愿者队伍、“红色物业”示范点及业委会等积极开展垃圾分类宣传,带动广大群众积极参与生活垃圾分类工作。

“充分利用全媒体、各类专题培训、科普讲座、现场教学体验活动等方式宣传,实现了《条例》和垃圾分类知识普及全覆盖。”城北区垃圾分类物业督导办公室主任刘成会说。(记者 晴空)

生活垃圾分类就是新时尚

28项优化营商环境典型在全省推广

本报讯(记者 啸宇)近日,省发展改革委在充分征集案例的基础上,梳理总结推出第二批共28项优化营商环境典型经验做法,在全省范围内复制推广,激励各地区各部门持续深化营商环境改革创新,加速营造市场化法治化国际化便利化一流营商环境。

据悉,坚持向改革创新要动力,积极探索原创性、差异化举措,助推更多管用可行的“一招牌”,西宁市城西区首创就业服务“零驿站站”,西宁市城西区实施“甘霖工程”2.0升级版,大通县积极探索发展农村电商新模式,海西州打造纳税服务品牌“柴达木税务服务工作室”,格尔木市推出“种植e贷”“青行物流贷”等特色金融产品,有效推动了营商环境改革持续升级。

聚焦规范高效,对标最佳实践,创新服务方式,西宁市聚力打造24小时“住房公积金专属智

能客服”,海东市探索绿色金融发展新路径,湟源县以“三个精准”提升公共就业服务能力,省民政厅积极构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系,省政务服务监管局全面推行政务服务“容缺受理”,公共服务精准化、高效化水平稳步提升。

坚持以市场主体体验感和获得感为导向,加大助企纾困,提升办事质效,省发展改革委深入推进助企暖企春风行动,西宁市全面升级不动产登记、水电气“一窗联办”,西宁中油燃气公司推出小微用户用气报装“三省”模式,西宁供水集团打造形成供水“1234服务品牌”,德令哈市率先推行公共场所卫生许可告知承诺制,玉树州创推“网格化管理+税费管家+党员即时办、现场办”服务模式,企业办事的制度性交易成本持续降低。

有诉必应马上办
政务服务 12345
便民热线