



“有诉必应马上办”合力解决急难愁盼



本报记者 张华悦

“有诉必应马上办”是西宁市以党建引领基层治理改革的创新之举,是学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育合力解决急难愁盼的样本典范。

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”,以实际行动有力有效推进工作落地落地。

全市上下围绕“有诉”“必应”“马上办”三组关键词下苦功、下细功、下实功,把群众的小事当政府的大事办好的同时,收到了一份诉求响应率、解决率、满意率优异的成绩单:

2023年11月,西宁市12345政务服务平台受理群众诉求31271件,办结31260件,办结率99.9%,全市整体响应率92.76%,解决率96.69%、满意率93.54%;12月,西宁市12345政务服务平台受理群众诉求29309件,办结29282件,办结率99.8%,全市整体响应率94.87%,解决率94.27%,满意率95.97%,较上月呈现“两升一降”态势。



有诉必应 马上办

政务服务便民热线

12345

快接快办 办成办好

“您好,这里是12345,有什么可以帮您?”“前段时间,楼上装修改造,导致我家房顶漏水了,希望帮忙找人解决。”

“您好,您遇到了什么问题?”“有辆车违停在十字路口,已经停放很长时间了,严重影响大家出行。”

西宁市12345政务服务便民热线话务大厅内,工位座无虚席,键盘敲击声此起彼伏,热线班长的电脑显示屏上,业务板块划分清晰一目了然,受理数、办结数等实时数据不断更新……

及时接,更要快速办。

2023年12月3日15时,市民刘女士拨打西宁“12345”反映城东区凤凰山路与博雅路和盛园2期小区门口,一辆出租车发生轻微的交通事故,导致后方车辆堵塞无法出行,几位市民上前告知出租车司机有行车记录仪,建议挪一下车,司机却置之不理。刘女士对此行为不认可,要求给予合理的解释。请相关单位核实处理。

15时07分,市交通运输综合行政执法监督局接收到“有诉必应马上办”工单,工作人员立即响应,表示“马上出发”。

第一时间与出租车司机取得联系,核实GPS视频……最终确认出租车驾驶员影响交通的不文明行为事实成立,并对其进行当面警告,批评教育并参加公司有关法律法规及文明服务规范知识学习。

对于“有诉必应马上办”解决群众诉求的效率,家住城西区秀水路的董先生有切身的感受。他此前致电西宁“12345”,反映鲁青公园上方的同仁路高架桥处,有一堵墙正好与同仁路高架桥相接,接壤处的墙体内有一个管道破裂正在漏水的问题,希望相关单位核实处理。

“没想到刚挂完电话,西宁市城乡建设局下属单位城辉公司的工作人员就联系我,了解具体情况和具体位置。当日18时,就已安排专业人员抽水排查进行维修工作,消除安全隐患。”董先生连连称赞,“真是又快又好!”

“矛盾不上交、就地解决”是“有诉必应马上办”的初衷。为了实现这一目标,西宁市自上而下着力念好“快”字诀:响应快、办事快、尽快让群众满意。通过“有诉必应马上办”,让解决群众急难愁盼问题的速度更快一点,群众获得感更多一些。

协同联动 破解难题

市民群众诉求涉及方方面面,问题表现各式各样。西宁市广大干部用心用情用力,一件接着一件办。可有时候,一些复杂问题仅靠一己之力难以解决,怎么办?

2023年9月,西宁市城东区东川警苑小区原物业服务公司撤场,供暖、保洁、保卫、停车等问题随之而来。收到群众反映后,城东区住房城乡建设局、大众街街道办事处及康西社区多次协调帮办,最大限度调动业主参与的积极性,于2023年10月26日成功选举组成小区第一届业主委员会,入驻小区物业企业,正常开展冬季供暖工作。

不仅如此,西宁市根据往年同期供暖方面的民生诉求数据分析情况,收集掌握集中供暖片区、物业供

暖小区、分户采暖小区和燃气管线报装等可能影响未按期供暖导致投诉的事项,提前预判,并派技术人员进驻西宁市12345政务服务便民热线话务大厅联合办公,明晰权责边界、划分条块事权,现场办理群众供暖诉求。

“为群众解难题,单靠街道社区往往心有余而力不足。现在,依据职责分级受理和办理,大家劲往一处使,拧成了一股绳。”城东区康西社区党委书记董瑾说。

“聚合多部门的力量,可以有效推动相关问题早发现、早解决。”西宁市人民政府副秘书长、市营商环境监督局(市政务服务监督管理局)党组书记、局长王卫平说。

主动服务 为民解忧

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,导致下水往2楼居民家中返水,生活严重受到影响。

贾小社区党委书记王海英回忆说,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。

主动上门,化解矛盾;主动服务,为民解忧;主动治理,增强群众获得感——

西关大街街道贾小社区还通过推动“街道党工委+社区党委+楼院党支部+网格员+志愿者”网格组织体系与服务机制相衔接,以社区24小时值班制度为基础,推行“有诉必应马上办”24小时服务不打烊,为辖区居民动态排忧解难;

西关大街街道办事处通过调动穿警服的社区副书记、网格员、群防群治队伍等力量,及时收集群众诉求,提前对季节性、周期性问题进行梳理,建立“未诉先办”台账,对涉及供水、供电、供暖等问题提前预判,通过“冬病夏治”“全面体检”等工作方法,将大批群众关注的热点难点问题主动治理、未诉先办;

城中区推动落实“党建引领全科网格”工作机制,区机关单位党员干部下沉网格一线与专(兼)职网格员组成专业服务团队,主动作为、积极协调,高效解决群众诉求;

……

从“有一办一”到“举一反三”,一批发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的重大问题及时快速得到了解决。



机制升级 温暖群众

团结群众、组织群众的最佳方式正是服务群众、造福群众。

为此,西宁市不断推进“有诉必应马上办”,持续完善“接、派、办、督、评、报、宣”各机制环节,只为让群众感受到凡事有人管、有人办。

畅通“接”的渠道——推动市12345政务服务平台与“石榴籽家园”社区服务管理平台有效衔接,拓宽诉求归集渠道,加快推进市12345政务服务平台系统升级改造工作,升级热线工单、知识库、数据分析展示等功能模块,推动群众诉求及时感知;

提高“派”的效率——优化内部工作流程,制定《西宁市12345政务服务便民热线岗位优化调整方案》,增加知识库岗位人员力量,加大知识库常见问题和政策咨询热点的更新力度,提高热线在线解答率、降低转办量,持续优化细化五级诉求事项分类、三级派单目录和职责目录三张清单,切实提高热线一次性精准派单能力等,推动群众诉求快速响应;

提升“办”的质量——各县区、各部门坚持党建引领,将“有诉必应马上办”作为各级党委政府“一把手”工程,针对复杂诉求采用并行派单方式,将民生诉求同步分派至相关部门,在此基础上,各县区、各部门结合工作实际,推出新的派单模式,推动群众诉求高效办理;

加强“督”的力度——针对考评指标认识不到位、民生诉求办理机制不完善、沟通对接不充分等问题,及时印发工作提醒函,督促各地区各部门严格落实首接负责制,推动群众诉求解决到位;

同时,优化“评”的方式,推动群众诉求满意办结;做细“报”的机制,推动群众诉求系统解决;营造“宣”的氛围,推动群众诉求有诉尽诉……

“我们将继续优化工作流程,建章立制,推动解决一批发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的问题,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。”西宁市委主要负责同志说。