

# 全市“新春第一会”后 这些单位这样干

2月19日,全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会的召开吹响了新号角,迅速在全市上下激发起将作风建设进行到底的坚定信心和走在前作表率的奋进力量。全市各市区各部门一致表示,将切实把思想和行动统一到市委的部署要求上来,主动转变提升、主动发动群众、主动落实“首接责任制”、主动深化治理未诉先办、主动让数据说话、主动探索创新基层治理路径,扛牢责任、真抓实干,把“有诉必应马上办”改革推向深入,在破解难题、服务群众中推动各项工作走在前作表率。

(记者 张弘毅)

## 市营商环境监督局(市政务服务监督局) 不断把“有诉必应马上办”改革推向深入

市营商环境监督局(市政务服务监督局)作为全市“有诉必应马上办”机制创新工作的牵头部门,将树牢全市“一盘棋”思想,以“起步就是冲刺、开局就是决战”的态度,切实把思想和行动统一到市委部署要求上来,统一到全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会的总体要求上来,以踏石留印、抓铁有痕的劲头抓好各项工作,确保市委、市政府部署要求不折不扣落到实处。

继续畅通群众诉求渠道。加强与城市运行指挥中心的沟通系统力度,强化系统平台建设,确保各类民生诉求都能进入系统平台实现信息化接派、闭环流转。做实做细“社区、网格员”专席、生态文明高地和产业“四地”专席,有效发挥专席作用,规范解答好西宁优化企业发展环境、提升营商便利度的政策措施,协调解决好企业生产经营过程中存在的困难问题。加强群众诉求解决督办力度。坚持以月度点评、月度通报、作风巡查等机制为抓手,推动全市形成奋起直追、争先进

位解决群众诉求的良好氛围。优化考核办法,以效果效率为导向,调整诉求办理质效的权重,“三率”占比向解决率、满意率倾斜,并在月通报中增加乡镇(街道)“三率”考核数据。依托政务服务系统平台设置网上督办模块,坚持好督查督办月通报制度,建立三级督办模式,对群众诉求办理情况进行全程督办,确保群众合理诉求得到及时有效解决。加强典型案例宣传报道。持续收集民生诉求办理案例,在原有正面、不良案例基础上,有针对性地收集整理疑难案例集。同时,加大典型案例的宣传报道力度,提升群众对“有诉必应马上办”工作的知晓率,在提升万人诉求比上下功夫。加强数据分析。强化诉求数据动态监测和分析研判,及时就苗头性、风险性诉求提出预警,确保做到快速处置、及时化解。主动深化治理未诉先办,针对群众反映的高频事项和季节性、周期性事项,持续开展专项治理,从推动解决一件事向解决一类事转变。

(记者 张弘毅)

## 市人社局 坚决站稳人民立场答好人社为民答卷

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会是开年来召开的一次十分重要的会议,特别是省委常委、市委书记王卫东的讲话,充分阐释了“江山就是人民,人民就是江山”的生动内涵,充分阐释了“有诉必应马上办”是践行“人民立场是我们党的根本政治立场”的通俗。市人社局作为民生保障的重要部门,必须站稳人民立场,聚焦人民群众急难愁盼问题,用心用情为民造福,以实际行动诠释党的根本宗旨,以“走在前作表率”的实际行动顺势而为,全力推动全年各项工作任务实现开门红。

今后的工作中,市人社局将牢固树立以人民为中心的发展思想,以“有诉必应马上办”机制为牵引,把群众的事当成自己的事,切实把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。把准为民服务的切入点,以人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为导向,从群众关心的事情做起,从群众不满意的事情做起,千方百计为群众谋福祉、办实事、解难题。同时针对群众诉求着力从接、转、办、督、访五个方面下功夫形成工作闭环,积极践行“人社服务

为人民”的庄严承诺,让改革发展成果更多更公平惠及群众。注入为民服务的新动力,坚持把“处理问题在萌芽,化解矛盾在基层”理念贯穿人社工作始终,严格落实“八要、八不要”工作要求,以“事要解决,事必办好”为目标,端正态度,有诉必应、马上就办、办就办好,切实提高信访案件办理质效,扎实做好就业创业、社会保障、人才人事、劳动关系等工作,不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感,提高保障和改善民生水平。找准为民服务的载体,始终把群众放在心中最高的位置,持之以恒抓作风建设,以“有诉必应马上办”机制作为“干部要干、思路要清、律己要严”的具体实践,将心比心,设身处地为群众解难题、为企业办实事。带着感情为民谋实事、解难事,打通服务群众“最后一公里”,坚持精准破题,靶向发力,坚持眼睛向下、脚步向下,坚持对准需求、对准职责、对准问题,不遗余力地解决好群众关注的就业、养老保险、欠薪等民生事项,从源头上、根本上提升服务水平,以能力作风的大提升,促进工作提质增效。

(记者 刘瑜)

## 市行政审批局 以“快”“早”“优”不断提升企业群众满意度

全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,市行政审批局以深化党建引领、健全“有诉必应马上办”机制为着力点,持续夯实“有诉必应马上办”高效运转体系,以“即”刻之快,迅速响应民之所呼、迅速着手解决问题,始终把民之所需当成政之所向、力之所至。坚持“早发现”“早介入”,化被动响应为主动出击,运用主动治理,做好源头治理,实现“早化解”“早治理”。认真落实群众吹哨、干部报到,群众点单、干部接单,聚焦企业和群众办事的难点痛点,不断优化服务、提升效能,让“有诉必应马上办”有效减量提质。工作开展以来,市行政审批局诉求量从2022年的72件减到55件,同比减少24%。

下一步,市行政审批局将深入学习贯彻全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会精神,全面践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求,以高度的政治责任感和“快”“早”“好”的工作作风抓紧抓实“有诉必应马上办”工作,把企业群众的急难愁盼真正转变成服务民生的“马上办”,不断提升企业群众对政务服务的幸福感和满意度。快响应,确保“有诉必应马上办”有实效更有时效。主动落实“首接责任制”,进一步明确分工、责任到

人,接到企业群众咨询诉求后,严格按照程序第一时间向承办科室转派业务,并就办理结果及时向12345便民服务热线进行反馈,从快响应、快解决、快落实中体现行政审批速度,切实做到办理过程可感知、结果早反馈。早发现,确保矛盾纠纷化解在早、化解在小。围绕让群众满意这一立足点和着力点,持续开展群众反映的高频事项专项治理,切实将深化未诉先办,主动治理落地落实落细。依托市民中心“党建联盟”平台,充分发挥“领导接待窗口”作用,定期开展轮值接待工作,对工作人员在办理审批服务事项中的服务态度、服务质量、办事效率、廉洁自律和实行一次性告知等情况向群众进行随机电话回访,积极引导办事群众通过“西宁评议”公共服务评议系统客观参与评价,从群众中收集问题线索,与群众共同解决问题,避免问题演化为诉求。优服务,确保人民群众的获得感和幸福感持续提升。持续完善综合帮办代办服务专区功能,积极拓展“上门服务”范围,充分发挥“办不成事”反映窗口作用,深入推行“现场取号+线上预约”并行办理模式,切实把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。

(记者 师晓琼)

## 市城市管理局 为务实强作风 精细管理优服务

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会的召开,为深化作风建设推动全市经济社会高质量发展开好局起好步发出了动员令。全市城市管理领域广大党员纷纷纷纷表示,将认真学习贯彻动员大会精神,以“有诉必应马上办”为抓手,牢固树立“民有所诉,我必有应、马上办理”的服务宗旨,深入践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求,展现出为务实清廉的良好形象,为在现代化新青海建设上走在前作表率提供坚强支撑和有力保障。

提高政治站位,强化思想认识。市城管局机关领导干部要坚持带头运用好“四下基层”工作方法,认真调查研究城市管理领域群众关切的问题,高度重视源头治理,对12345政务服务便民热线、西宁城市管理新媒体、人民网领导留言板等平台反馈的各类诉求及时受理解决。

压实工作责任,优化工作举措。严格落实首接负责制,落实落细“询问责任”“告知责任”“高效办理”“跟踪问效”等环节措施。密切关注城管领域周期性、季节性、节点性诉求特征,紧盯群众反映强烈的占道

经营、噪音扰民、垃圾乱堆放等城市管理突出问题,加快受理办结速度,优化工作措施,提升办理实效,打造“有诉必应看城管”为民服务新品牌。

主动向前治理,推动未诉先办。以“城管进社区”为抓手,推动城管工作重心下移、力量下沉,充分发挥信息采集员队伍力量,主动“走街串巷”发现问题。高标准建设“一网统管”城市运行管理服务平台,搭建起为民服务基层网格,延伸城市管理服务触角,推动问题诉求集中受理、工作力量统筹协调、问题快速解决快速处置。对群众反映强烈的苗头性、隐患性、群体性诉求及时预警,对反复投诉事项及时研究分析,找准问题症结,全面响应和解决群众难题。

强化督办考核,提升工作能力。切实发挥考核指挥棒作用,对反复反映、屡治屡犯要进行专项督办,以钉钉子精神抓好工作落实,同时将“一比三率”纳入城市管理目标绩效考核中,压紧压实城市管理责任,不断提升城市管理基层治理能力。

(记者 晴空)

## 市公安局 有诉必应 严厉整治多发高发交通违法行为

按照2月19日全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会精神,市公安局根据百姓需求,对市民反映强烈的交通违法行为开展一系列整治工作,截至2月22日,市公安局加大整治力度,在机动车不礼让行人、违法鸣笛、违法停车等多发高发交通违法行为上取得积极效果。

为进一步加强全市道路交通秩序管理,强化整治力度、宣传力度、曝光力度、震慑力度、教育力度,切实解决人民群众反映突出的交通违法行为,逐步实现让交通参与者“不想为”的执法效果,自觉树立“交法在我心中”的文明交通理念。2月8日至2月22日,西宁交警现场处罚违法停车5199起,违法鸣笛643起,现场处罚机动车不礼让行人1752起,市区电子抓拍不礼让行人违法87起,电子抓拍违法停车3881起。

西宁交警在全市开展违法停车、不礼让行人、违法鸣笛等交通违法行为的整治行动以来,全市停车秩序与此前相比明显好转,机动车礼让行人情况也越来越好,市

区内违法鸣笛现象越来越少。同时,西宁交警加大车流、人流密集环境下交通畅通的科学分流措施,特别是针对医院附近、卖场附近、商场附近的交通管理。通过各方协调,盘活停车资源的最终目的,营造良好的交通秩序。西宁交警各执勤大队结合辖区道路实际,以“防事故、保畅通、保安全”为原则,做到“定人、定责、定岗”,对易发生拥堵路段,增加重点时段巡逻频次,强化机动车不礼让行人、违法鸣笛等交通违法行为的查处力度,切实形成严查、严管、严处的高压态势,并对驾驶人及周边群众进行道路交通安全宣传教育,全面提升广大人民群众的安全防范意识,从源头上遏制道路交通事故发生。

据悉,西宁交警将在巩固现有交通管理经验的基础上,继续深化各区域交通组织的科学化管理工作,广泛征求群众意见建议,合理规划交通组织,努力保障道路交通安全平稳、畅通有序,为人民群众提供更加良好的道路交通环境。(记者 金华山)

## 石坡街社区 以“诉”为令 将“关键小事”办成“暖心实事”

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会召开以来,城东区仓门街街道石坡街社区党员干部持续学习贯彻会议精神,结合实际谈感想、话体会、谋思路、抓落实。大家纷纷表示,要深入贯彻落实会议精神,真正将“干部要干、思路要清、律己要严”总体要求内化于心,付诸于行,将抓好“有诉必应马上办”工作作为提升基层社会治理的重要途径,以“接诉即办”筑牢为民服务初心,不断提升辖区居民群众满意度、获得感。

下一步,社区将按照“小事如天”的服务理念,坚持多元参与,共商共治,深挖居民群众“急难愁盼”和基层治理的难点、痛点问题,狠抓政治建设,强化责任担当,紧盯诉求“响应率”、问题“解决率”、群众“满意率”,以“双融多联”、快应即办的工作新思路,推动立马办、通力办、走心办,全力将群众诉求一办到底。充分利用社区委员、网格员“人熟地熟”优势,深入实行“进百家门、知百家情、管百家事、解百家难、暖百家

心”的“五百服务”工作法,通过用脚步丈量、与居民“唠嗑”的方式,将民意征集、为民服务触角延伸到每个网格、每栋楼院,推动社区治理从“接诉即办”向“未诉先办”延展升级。深入推进以“诉”为令,“双融多联”快响即办解民忧工作模式,坚持党建引领,以群众诉求为行动号令,将党建网和平安网“双网”融合,通过街道居民诉求服务热线告知牌、“全科网格”工作组、“红爱满仓”便民服务站、“院小二”“红石榴”志愿服务队等多方聚力,从矛盾化解、政策落实、帮扶救助等方面构建起上下联动、同心同向、齐抓共管的“接诉必应”“接诉即办”工作体系。将“有诉必应马上办”作为反映工作质效的标尺、检验社区队伍的试金石,作为重要指标纳入社区委员绩效考核体系,以“三学三亮三比”为抓手,通过全员办件、每周培训、每月评估模式,从分析、探讨、模拟演练、复盘全流程学以致用,着力打造“敢担当、善作为”的过硬队伍。

(记者 徐顺凯)