

全市“新春第一会”后 这些单位行动起来

市民政局：

化解“有诉”解民忧 为民造福“马上办”

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会召开以来，西宁市民政局把“有诉必应马上办”作为践行民政为民、民政爱民理念的有力抓手，将此项工作列入党组重要议事日程，成立工作专班，在局党组书记牵头落实，班子成员履行“一岗双责”，专员联络各县区民政局的基础上，建立承办单位必访、智慧民政全访、专员人员抽访的“三级回访”机制，研究解决复杂疑难诉求，完善工作责任体系，有效拓宽诉求表达通道、高效解决群众急难愁盼问题。

下一步，全市民政系统党员干部将严格落实“干部要干、思路要清、律已要严”的工作要求，树立真抓实干的鲜明导向，全面推动民政系统干部思想作风、能力素质、观念意识转变和提升，奋力开创民政事业新局面。将百姓诉求分类在前。把“12345”政务服务便民热线、“西宁评议”“12349”养老服务平台、儿童救助保护热线等作为倾听民意的重要渠道，安排专人和城市运行指挥中心对接，根据诉求分类、职责分工确定办理主体，机关各科室、局属各单位、各县区民政局主要负责人为办理答复件的第一责任人。建立复杂疑难诉求会商研判机制，对情况复杂、解决难度大的诉求，由工作专班第一时间召集相关单位

会商研判，快速确定诉求办理责任主题，确保诉求事事有着落、件件有回应。将矛盾隐患化解在初。贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，创新开展“五融五员幸福养老管家”为老服务西宁模式，开展适老化改造入户、智能监测设备入户、专业看护服务入户“三合一”入户服务，补齐养老服务短板弱项。同时，加强各类资金的统筹使用，促进政策、资金、资源、服务和社会力量有机融合，实现居家社区机构养老服务融合发展。发挥社会救助经办员快速响应作用，在主动作为、主动求进上下功夫，加大“大数据+铁脚板”双线互动发现机制。对于不能及时解决的问题，落实专人办理，压实工作责任，确保“事事有回音”。将落实办结着眼在效。树立以人民为中心的发展思想和“马上办”的工作作风，紧紧绷住“等不得”的危机感和紧迫感，将人民群众的诉求利益放在第一位，切实履行工作职责，突出真办、实办、精细办，主动接办群众诉求，既要办得成，更要办得快、办得好。对能够办结的绝不拖延，做到应办尽办；对不能办结的要积极与相关部门协调，书面答复；对已经办结的检查是否合规，做到资料完整、群众满意，推动形成接单转办、归口负责、督办处理的工作闭环。（记者 王琼）

市司法局：

聚焦急难愁盼做强做优全市公共法律服务

“有诉必应马上办”是践行“干部要干”要求的指挥棒，践行“思路要清”要求的牵引器，更是反映社情民意的晴雨表、反映工作质效的标尺、检验干部队伍的试金石。全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会召开后，全市司法系统广大党员干部纷纷表示，将认真学习贯彻动员大会精神，以“有诉必应马上办”为抓手，强作风、优服务、抓落实，为在现代化新青海建设上走在前作表率提供坚强保障。

“法律援助机构推出‘绿色通道’‘代书服务’‘告知承诺’等便民服务措施”“公证机构推出网上受理通道、‘远程公证’‘上门公证’等暖心服务”……近年来，市司法局加快建设人民满意的现代公共法律服务体系，聚焦群众急难愁盼问题，落实“有诉必应马上办”工作机制要求，持续优化公共法律服务质量，不断提升人民群众对公共法律服务的知晓率、首选率和满意度。

市司法局不断完善公共法律服务工作机制，圆满完成公共法律服务体系“十四五”

中期评估验收，根据《关于加快推进公共法律服务体系建设的实施方案》要求，建立公共法律服务体系建设联席会议制度，形成了推进全市公共法律服务体系建设强大合力。据统计，去年以来，全市各级公共法律服务中心办理法律援助案件3928件；全市各级人民调解组织排查矛盾纠纷91831次，调处各类矛盾纠纷12710件，调解成功12699件，调解成功率为99.9%。为进一步加强公共法律服务实体平台建设，建成1个市级、7个县区级公共法律服务中心，76个乡镇（街道）公共法律服务工作站、1079个村（社区）公共法律服务工作室，实现四级公共法律服务实体平台全覆盖，法律服务供给能力不断增强。持续推进“减证便民”，全面实行证明事项告知承诺制，进一步推行无犯罪记录、律师专职执业等证明承诺事项，174项公证事项“最多跑一次”，36项高频公证事项证明材料清单式管理，4项公证事项“跨省通办”，容缺受理等一系列公证便民利民举措，更好地满足了人民群众的法治新需求。（记者 悠然）

市交通运输局：

以“1532”工作法推进工作落实落地

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会召开及时重要，核心要义是“人民城市为人民”，为市交通运输局今后的工作指明了方向，畅通群众诉求表达、权益保障通道，着力解决交通运输领域群众急难愁盼问题，作为重要民生部门，市交通运输局以“1532”工作法，推进“有诉必应马上办”机制创新，高效办好群众的烦心事、操心事、揪心事，切实把投诉率降下来，把满意率提上去。

“1532”工作法是指1个目标即围绕“事要解决”这个目标；5项要求即责任要明确、办件要主动、沟通要耐心、时限要注意、回复要认真；3个工作机制即一日一催办、一月一通报、一季度一攻坚；2个保障即对每一件投诉件做到“办前有沟通、办后有回访”。

市交通运输局牢固树立“民有所诉，我必有应、马上办理”的服务宗旨，全面感知发现群众诉求，及时响应解决群众难题，既确保办得成，更确保办得快、办得好。在责任明确方面强调每件工单回复内容须经分管领导审核签字后，方可上报；在办件要主动方面强调各承办单位、科室接到转办工单后，除法定职责原因外，原则上一律不得

退单；在沟通要耐心方面强调各承办单位、科室工作人员在与投诉人沟通时要讲究方式方法，耐心细致听取和解答投诉人的诉求；在时限要注意方面强调各承办单位在注重办件质量的同时，还要注重时效性，严防延期、重办情况发生；在回复要认真方面强调工单回复内容务必要逻辑清晰、表述清楚，并在必要时要向投诉人说明相关法律法规和政策解释依据，以增加透明度、公正度及权威性。

此外，市交通运输局还每日安排专人对临到期工单进行催办，督促跟踪落实；每月在党组会上通报投诉工单办理及驳回重办、不满意、延期件具体情况，狠抓问题整改，倒逼责任落实；每季度集中力量攻坚一类投诉高频事项，集中力量攻坚，由“办好一件事”向“办好一类事”延伸。为切实提升办理质量，提升响应率、提高满意度，市交通运输局办理前承办单位第一时间与投诉人沟通联系，详细了解投诉事项具体内容和诉求，明确办理方向；办理后及时反馈办理结果，最大限度取得群众的理解和认可，使群众诉求事事有着落、件件有回应。（记者 一丁）

12345政务服务便民热线：

全心全意穿起服务群众“万条线”

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作风建设进行到底的坚定信心 and 走在前作表率的奋进力量。自该项工作开展以来，市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，必有回应、马上办理”的服务宗旨，通过12345热线电话、网络、微信等渠道，“7×24小时”受理企业和群众关于政务服务的咨询、求助、投诉、建议等诉求，认真倾听群众呼声、回应群众期盼，高效办好群众的烦心事操心事揪心事，助力“有诉必应马上办”成果更多惠及企业和群众。2023年，热线共受理企业和群众诉求357575件，直接办理207829件，在线解答率58.1%，转交办理149746件，转办率41.9%。

12345政务服务便民热线一头连着党委、政府，一头连着广大人民群众，将以此次会议为契机，认真贯彻落实省委十四届五次全会和市委十五届八次全会各项部署，统一思想、提升认识，动员全市上下全面践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求，以“有诉

必应马上办”为抓手，强作风、优服务、抓落实，为在现代化新青海建设上走在前作表率提供坚强保障。

作为全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作接、派、办、督、评、报、宣七个环节的重要载体和支撑，12345政务服务便民热线将牢固树立“人民城市人民建、人民城市为人民”的理念，始终坚持与企业 and 群众最关心的问题为工作导向，充分发挥“穿针引线”的作用，依托12345热线及网络平台，以党建引领“有诉必应马上办”各项机制为“针”穿起诉求办理服务“万条线”，不断拉近政府与群众之间的距离，推动各级党组织和党员干部主动落实“民呼我为”“接诉即办”机制，让企业和群众的操心事、烦心事、揪心事，有人办、马上办、能办好，助力全市干部思想作风、能力素质、观念意识转变和提升，形成严肃、严谨、严格的工作作风。加强工作落地落实，以“有诉必应马上办”为抓手办实事、解民忧，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，增强群众获得感幸福感安全感，切实展现出为民务实的良好形象。（记者 张国静）

西宁供水集团：

紧盯七个环节把群众的诉求办实办好

全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会是深化作风建设、推动全市经济社会高质量发展开好局起好步召开的一次重要会议。西宁供水集团将切实把思想和行动统一到市委部署要求上，坚持把党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作作为检验干部职工业务能力不强、综合素质硬不硬的有效手段，以“有诉必应马上办”为抓手，强作风、优服务、抓落实，推动干部职工思想作风转变，聚焦“事要解决”这个根本，以人民群众用水需求为出发点，主动作为，强化服务，用更快速的响应、更高效的办理、更及时的反馈、更暖心的服务，增强人民群众的获得感、幸福感，做好城市“生命线守护者”。

党建引领“有诉必应马上办”，群众诉求是基础，必须响应是应，马上办就是关键，办就办好是核心，自全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，西宁供水集团不断优化服务、提升效能，问题解决率从92%提升至97.83%，用户满意率从96%提升至100%。

西宁供水集团将进一步强化党建引领，把用户诉求办理不满意作为工作标准，紧盯“接、派、办、督、评、报、宣”七个环节，确保“有诉必应马上办”。加强部门联动，形成工作合力，强化数据分析，服务民生发展，准确把握用户反映的普遍问题，推动从解决一个问题向解决一类问题转变。探索创新用户管理模式，对共性问题、普遍问题、突发事件进行预警、分析和研究。大力推行“单制”办理模式，以建设“互联网+智慧供水”为依托，健全“e+”服务，推动微信、支付宝、网站、实体营业厅、政务服务中心窗口等线上线下服务渠道融合，为用户提供方便快捷的服务渠道，做到用户少跑腿、信息多跑路，给用户带来便捷高效的用水服务。持续优化供水领域营商环境，强化“提前介入、提前指导”等前置服务，合理安排规划现场踏勘时间，进一步提升用水报装服务。在持续推进作风建设常态化长效化的基础上，广泛收集用户意见建议，增加与用户的沟通互动，改进供水服务工作，跟进整改成效，最大限度满足用户用水服务需求。（记者 小蕊）

城西区西关大街街道办事处：

切实把工作做到群众心坎上

全市“新春第一会”紧紧围绕“有诉必应马上办”，释放了务实为民强作风的强烈信号，接下来，要全力抓好落实，把全市“新春第一会”的部署要求转化为干事创业的动力和干劲，持之以恒地贯彻到全年的民生工作中去。

基层组织，一头连着党和政府，一头连着千家万户，最能体察民情，最能了解群众心声。城西区西关大街街道将不折不扣贯彻落实市、区“有诉必应马上办”工作安排部署，坚持以效为先，主动转变提升思想作风，主动落实“首接责任制”，主动探索创新基层治理路径，一个诉求一个诉求去办，一项难题一项难题破解，深入推进“有诉必应马上办”这项改革创新，切实把工作做到群众心坎上。

持续在快响应、解诉求上下功夫。紧紧围绕是基础、办是核心，落实“一盯到底”责任，持续探索工作新举措，完善日交流、周例会、月培训、跟班学习等精准赋能培训机制，对业务骨干定期开展业务培训，确保工作最新要求及办理细则落实到位，通过强责任、精业务，全面提升办理能力，做到快速反

应、快处理、快解决。持续在实办理、解民心上下功夫。在日常工作中，着重于基础工作的深挖，全面保障居民的日常生活需求。注重发挥业主委员会、近邻协商议事会等在基层治理中的作用，同时动员人民群众广泛参与，统筹多方力量，整合各类资源，提高办理效率和质量。持续在重结果、解难题上下功夫。充分发挥党组织凝聚力，运用好区级“每月一题”重点分析研判及对策建议成果，通过开展“有事说事无事问好”敲门行动，与群众拉家常、入户家访等多渠道、多方式了解群众诉求，把民生摸准、把民情摸实，切实推进“有诉即办”向“未诉先办”转化，确保群众诉求和问题反映消化解决在小区、楼栋。

党建引领“有诉必应马上办”工作反映的是居民对于美好生活的追求，看似基础的工作却更能温暖民心。城西区西关大街街道始终坚持以群众诉求为“令”而动、快速响应，做到用心服务、用心谋事、用心干事，不断提升作风和服务水平，推动群众反映问题得到有效解决，践行务实为民服务的责任担当。（记者 啸宇）