

一张张“问题工单”变成了幸福账单

“有诉必应马上办”正在深刻改变着西宁！

一条热线连接了基层群众和职能部门！一张工单打通了服务群众的“最后一公里”！一件件“小事”的解决，一桩桩“大事”的办理，让百姓看到了12345政务服务便民热线的魅力和成效！

全面深化改革谱新篇！西宁以高质量改革助推高质量发展，推动在现代化新青海建设上走在前作表率。

把一件件“小事”都做好

市民反映城东区盛园小区二期东院115号楼自来水管爆裂，12345政务服务便民热线接到市民诉求后立即派单，西宁房地产集团有限公司立即组织人员和设备赶往现场进行排查，迅速找到漏水点进行维修，经过一天的奋力抢修，于当日晚修复完毕，小区恢复正常供水。

市民郑先生来电反映城北区门源路35号丽阳天下小区入住13年，一直未能拿到房产证，接到群众诉求后，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、市住房保障房管局、市自然资源局规划局、市不动产登记中心等部门组成的专班负责办理，小区疑难问题得到全部解决，业主陆续开始办证，困扰居民13年的难题得到彻底解决。

市民反映西宁文化公园夏季20:30闭园关灯，不能很好满足市民夏季休闲健身的需要，根据市民诉求和部门职责，12345政务服务便民热线直派市林草局负责办理，由其立即启动实地调查，研判夏季市民夜间休闲时间规律，每年6月20日起将文化公园闭园和关灯时间调整为22:30，方便更多市民游园纳凉，提升了群众的获得感和满意度……

烦心事解决了，身边的小事处理了，遗留的历史问题有结果了，瞬间让老百姓的幸福“爆棚”。连日来，一桩桩一件件的民生诉求得到了及时的解决和处理，一张张“问题工单”变成了“幸福账单”，全市上下同频共振、同向发力，群众积极参与、共建共治，初步形成具有西宁特色的群众诉求驱动城市治理的鲜活样本。

从“小切口”破解“大难题”

“有诉必应马上办”让全市各个部门和单位都动起来！

这个看似简单转变的背后蕴含了深刻的初心，那就是以人民为中心的发展思想，通过收集各类群众诉求，转办、督办群众合理诉求，着力解决群众急难愁盼问题。

那么，如何让群众表达诉求的渠道更加畅通呢？自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，全市各县区、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实落地。

我市以12345政务服务便民热线及其“西宁12345”网络平台为主渠道，以市长信箱、“运管服”“夏都清鉴”“市民通”等网络举报受理平台和西宁晚报、西宁市广播电视台等受理渠道为支撑，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，对所有渠道反映的民生诉求接办信息统一归集、归口管理。“多口归一”诉求接收渠道打通了部门与部门之间、上级与下级之间、区域和区域之间的渠道壁垒，推动了群众诉求及时感知。

从“一派到位”到“一盯到底”

“有诉必应马上办”改变了服务方式！“慢”“推”“踢皮球”“耍太极”“甩锅”……这样的办理方式将被问责！

我市纪检监察部门、党委政府督查部门和城市运行指挥中心组成的三级督办模式，把“有诉必应马上办”作为“十佳十差”单位评议和作风巡查的重要内容，对于无故退单2次以上、全市考评连续3个月列入“红区”的县区和部门，纳入年度群众不满意“十差”单位，市委组织部对主要负责同志进行约谈并取消当年评优评先资格。

“我们的每一张工单都不是‘一派了之’，后续还有工作人员要随时跟进办理情况，对于已经办结的工单，我们还要随时进行回访。”3月30日，在我市12345政务服务便民热线中心，12345转办员黎生娟向记者介绍道。

立足办得快，对于各级职责范围内的事项，依据职责分级受理和办理，避免把责任一味推到基层；立足办得好，按照诉求轻重缓急程度，实行1日、3日、7日和11日四级处置模式；立足办得实，对复杂问题，实行属地、行业并行派单……

据了解，我市创新推出党建引领“有诉必应马上办”工作机制，畅通“接、派、办、督、评、报、宣”等七个环节，推动群众诉求及时感知、快速响应、高效办理。自2023年10月至2024年3月，全市共受理群众诉求12万余件，响应率、解决率和满意率分别达99.6%、98.94%和97.1%，较启动前分别提升28%、8.94%和8.4%，延期（挂账）事项由启动前982件下降至267件，降幅达72.8%，一般事项实际平均办理时限从7天压缩至5天。

从解决“一件事”到办好“一类事”

“有诉必应马上办”深刻改变了全市的工作作风！

日前，湟中区市场监督管理局接到“12345”市民诉求，有市民反映在湟中区多巴镇国寺营村109国道旁边某批发部，购买了小吃食品，食用后出现了呕吐、拉肚子等情况，市民认为食品过期，希望相关单位核实处理。接到诉求后，湟中区市场监管局多巴所工作人员立即联系该市民了解详情，随即赶赴现场进行核实。经核查，确认市民反映情况属实。工作人员积极发挥协调作用，按照相关法律规定协调经营者对该市民进行了赔付，同时对经营者进行相关法律法规宣传教育，强化落实食品安全责任，确保消费者安全消费，对于办理结果，市民表示满意。但是，事情到这里并没有结束，随后湟中区市场监督管理局立即行动，加强了对辖区食品安全监督检查力度，严厉查处各类销售过期食品行为，切实维护和保障消费者的合法权益。

这并不是个例。为了避免出现“头痛医头，脚痛医脚”的工作做法，我市强化“数据分析”做细预警预报，推动群众诉求系统解决，建立“日报告、周分析、月通报、年总结”机制，重点围绕诉求数量、受理、办理等数据进行深度分析研判，“读出”民意诉求的普遍共性规律，内在规律和变化趋势，并发出预警预报，推动从解决“一件事”向“一类事”转变，达到“未诉先办”目标，为群众诉求系统治理、综合治理、源头治理提供支撑。（记者 王琼）

我省21个部门联手打击野生动植物非法贸易

本报讯(记者 师晓琼)为切实发挥我省打击野生动植物非法贸易联席会议机制作用，有力打击野生动植物违法犯罪行为，日前，青海省打击野生动植物非法贸易联席会议办公室组织召开青海省2024年打击野生动植物非法贸易联席会议第一次会议，20个联席成员单位就打击野生动植物非法贸易方面的经验做法进行了座谈交流并提出意见建议。

据介绍，今年我省将采取更有效的措施，加强全省野生动植物保护工作力度，构建覆盖全面、责任明确、联防联控的执法监管体系和机制，对野生动植物非法交易现象综合治理，认真履职尽责，确保打击野生动植物非法贸易工作不断取得新成效。提升打击成效，深化探索打击野生动植物非法贸易

机制的创新性、持续性。通过深入司法解释、深挖制度优势、研判工作形势、交流经验做法等方式，及时通报、学习我省在打击野生动植物非法贸易联合执法工作中出现的相关典型案例以及破坏野生动植物资源案件行刑衔接、司法鉴定、收容救护及信息共享等问题，破解打击野生动植物违法犯罪活动中遇到的难点、堵点问题，更好地提升全省野生动植物非法贸易执法成效。

同时，牢固树立“一盘棋”思想，各单位按照任务分工，各负其责，强化协同作战，同向发力。聚焦重点领域，毫不放松打击乱捕滥猎、食用野生动物和乱采滥挖野生植物行为，保持打击野生动植物非法贸易高压态势，紧盯重点区域和关键环节，坚决守住守牢野生动植物交

易场所和网络市场，严防寄递企业承运非法野生动植物及其制品，严格查验进出口野生动植物及其制品。结合“世界野生动植物日”“野生动植物保护宣传月”等宣传活动，让宣传活动走向社会、进入校园、深入基层，进一步提升社会公众对野生动植物保护重要性的认识；充分发挥志愿者、公益组织和民间团体的优势，鼓励、支持、引导社会力量自发参与野生动植物保护，实现保护力量的有效延伸。

此外，建立健全野生动植物违法犯罪群众举报奖励机制，鼓励广大群众举报案件线索，坚持有案必打、严查严打。注重社会舆情管控，千方百计将风险化解在萌芽状态，形成群防群治、齐抓共管的野生动植物保护新局面。

在宁外籍人员

可持新版外国人永居证办理住房公积金业务

本报讯(记者 师晓琼)为提升在宁外籍人员的住房公积金服务管理水平，西宁住房公积金管理中心根据住建部相关工作要，于今年3月对新版中华人民共和国外国人永久居留身份证件(以下简称“永居证”)，进行系统适配，并完成了新版“永居证”读卡插件的安装和测试工作，为外籍人员办理住房公积金业务提供支撑。

据悉，国家移民管理局宣布，2023年12月1日起正式签发启用新版中华人民共

和外国人永久居留身份证件，“永居证”是国家移民管理局对符合条件的外国人批准其在境内永久居留后，为其签发的法定身份证件。该证作为个人身份证件可单独使用，持证人可在住宿登记、购买车(船、机)票等需要证明个人身份的场合作为合法凭证，无须再出示其外国护照。为提升外国人管理服务水平，更好服务海外人才来宁工作、学习、生活，西宁住房

公积金管理中心通过系统模块升级、前台硬件适配等措施，推进落实“永居证”适配性改造工作。目前，西宁住房公积金管理中心各业务前台均可识别“永居证”。

下一步，中心将加大对新版“永居证”正常识别使用的宣传推广工作，外籍人员在我市办理住房公积金业务时以“永居证”作为个人身份证件，进一步拓宽服务范围、提升服务水平，保障在宁外籍人员享受住房公积金政策。

西宁市党建引领

“有诉必应马上办”机制创新工作日报

4月5日，12345政务服务便民热线接听群众来电诉求576件次，网民留言47件(西宁12345微信公众号36件、市长信箱5件、市委网信办6件)，直接办理298件，转交责任单位办理278件，回访量32件。

热点问题：1. 交通秩序42件，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部门核实处理。

2. 噪音问题37件，无集中反映问题，12345政务服务便民热线已及时联系相应县区政府核实处理。

3. 消费维权33件，无集中反映问题，12345政务服务便民热线已及时联系相应县区政府核实处理。

有诉必应马上办

政务服务便民热线

12345

扫码关注



西宁市安全隐患

举报受理情况日报

4月5日，西宁市共收到安全隐患举报29件，其中12345政务服务便民热线接收举报24件、西宁市应急管理局接收举报1件、西宁市消防

救援支队接收举报4件。举报件主要反映小区物业、消防安全、市政道路、城乡建设等问题，已及时联系相应县区政府核实处理。

安全隐患有奖举报

- 微信小程序举报(扫描二维码)
 - 信访举报: 举报地址为市或各县(区)、园区应急管理、消防救援机构办公地址
 - 电话举报: 服务热线举报电话: 0971-12345 安全生产举报电话: 0971-8230155 消防安全举报电话: 0971-6333599
- 

有诉必应马上办

政务服务便民热线

12345



扫码关注