

有诉必应马上办 增强百姓幸福

全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,广大党员领导干部深入践行着“干部要干、思路要清、纪律要严”的具体要求,信心强起来、状态提起来、劲头鼓起来,更多从市民诉求出发做事,眼睛向下、脚步向前,用一颗颗为民服务的初心、基层治理的恒心、民呼我应的决心,主动

转变提升、主动发动群众、主动落实“首接责任制”、主动推进未诉先办、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,让城市更加宜居,百姓更加幸福。本报陆续推出系列报道,进一步宣传我市党建引领“有诉必应马上办”机制创新

工作的亮点成效,展现各县区、各部门务实为民转作风、主动担当、积极作为,把群众“关键小事”当成“心头大事”的生动实践,全力营造争先创优、干事创业的浓厚氛围。

(记者 张弘毅)



市公安局 三个转变 让民生跟着“民声”走

自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,西宁市公安局认真践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求,扛牢责任、真抓实干,让民生跟着“民声”走,以三个转变,变“诉求清单”为“服务清单”,有力维护全市政治安全和社会稳定,不断提升群众安全感和满意度。目前,共承办群众诉求3505件,平均响应率、解决率、满意率三项指标呈逐月上升趋势。

市公安局研究制定《西宁市公安局党建引领“有诉必应马上办”工作规范》,出台了《西宁市公安机关抓落实工作机制》,全力确保事事有回应、件件有着落。自该项工作开展以来,开展专项督察4次,编发执法质量考评通报4期,接处警反馈情况通报4期,办理群众询问、举报、投诉事项工作情况通报3期,窗口服务网上督察中心预警问题通报3期,办事效率、办事质量再提升,有力回应群众诉求。

紧扣市委解决群众诉求向前一步,主动作为的工作思路,引领全警把“一切为了人民”的理念践行到每一项具体工作中。市公安局城中分局民警在工作中发现网络寻亲信息后,主动作为,经过分析研判、查阅户籍、比对排查2000多人,帮助山东济南寻亲人平平(化名)找到已失散二十多年的母亲。实现了全市速度最快、效率最高、跨度最远的首例“网络寻亲”,也探索出了对待群众诉求“高度”要够、对待群众诉求“态度”要好、办理群众诉求“速度”要快、解决群众诉求“深度”要实的“有诉必应马上办”“四度七办”工作机制,实现“有诉必应马上办”工作在“马上就办”向“又快又好”转变。

西宁市公安交通管理局从单一的个性化诉求中查找共通性和普遍性,由点及面、举一反三,从解决一件事或一类事入手,针对群众集中反映的违法停车等方面,制定推出西宁交警“十条措施”“四项治理”等解决改善公共道路交通问题的举措,还开展全市道路交通安全组织优化升级等专项行动,完成10处道路交口精细化治理,累计开展路面检查5000余次,查处各类交通违法行为33万余起,全力推进“有诉必应马上办”工作从“有一办”向“举一反三”转变。

市公安局城东分局探索“主动治理、未诉先办”服务机制,针对春夏季犬只管理投诉较多的问题,主动作为、靠前服务,积极开展群众关注热点和多发诉求,部署开展了2024年度养犬管理专项宣传、整治行动,分批次、分阶段对养犬管理进行专项宣传,切实解决违法违规养犬和不文明养犬行为产生的各类问题,真正从“有诉必应”向“未诉先办”转变。(记者 宁亚琴)

市营商环境监督局 着力解决群众诉求 不断答好民生答卷

作为全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作的牵头单位,市营商环境监督局深入学习贯彻习近平总书记关于群众路线的重要论述,始终坚持以人民为中心的发展思想,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,有效拓宽群众诉求表达通道,协调各县区、各园区、各部门切实解决群众急难愁盼问题,努力把惠民生的事办实,把暖民心的事办细,把顺民意的事办好,不断提升群众获得感、幸福感和满意度,为在现代化新青海建设上走在前作表率提供坚强保障。

自机制创新工作开展以来至2024年2月底,共受理群众诉求106021件,解决率99.9%;2月全市响应率99.6%、解决率98.94%、满意率97.1%。

制定机制创新工作方案、派单机制、考评点评办法等8个配套文件,进一步完善考评体系,针对派单不够精准,退单率较高以及地区部门工作推进不平衡、办理单位之间针对复杂诉求相互推诿、诉求办理层层“甩锅”等情况,及时补充制定《西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作“红黄蓝”分区动态管理制度(试行)》等三个文件,增加考评结果分类分区管理,主协办单位联动赋分等考核考评管理机制,推动群众诉求办理流程更顺畅,单位办理诉求更规范。

组织开展民生诉求办理情况调查研究14次,以民生诉求办理主体单位为重点,详细掌握诉求办理过程中存在的困难问题,督促相关部门落实主体责任,当好“接、派、办、督、评、报、宣”闭环链条中的“支点”“卡扣”,确保全市工作闭环运转。结合调研过程中发现的个别单位办理流程不熟悉、沟通对接不充分、超期积压诉求事项较多等问题,组织开展业务培训会9次,引导基层工作人员熟练掌握“有诉必应马上办”制度和运转流程。

增设生态文明高地和产业“四地”专席,社区(网格员)专席,打通企业诉求问题、基层难点问题直报市级平台的“直通车”。加大热线日常跟踪问效力度,将诉求四级处置办理时限压缩至1、3、7、11日,一般事项实际平均办理时限压缩至5天。加大“有诉必应马上办”宣传力度,总结提炼经验做法,以正反典型效应推动形成务实为民、实干担当的浓厚氛围。

(记者 张弘毅)

市人社局 变“民生所盼”为“民生所赞”

民有所呼,我有所应;民有所求,我有所为。市人社局始终坚持把“有诉必应马上办”作为推动学习贯彻习近平总书记关于群众路线的重要思想,始终坚持以人民为中心的发展思想,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,有效拓宽群众诉求表达通道,协调各县区、各园区、各部门切实解决群众急难愁盼问题,努力把惠民生的事办实,把暖民心的事办细,把顺民意的事办好,不断提升群众获得感、幸福感和满意度,为在现代化新青海建设上走在前作表率提供坚强保障。

“甘先生在中城区元堡子片区安置小区建设项目中被拖欠工资。”“王先生在南川中学新建项目中被拖欠工资。”在接到有关欠薪的来电来访时,市人社局一件件登记在册,一件件抓紧办理,切实将群众的心头事当自家的事来办。今年以来,市人社局在根治欠薪工作方面创新实施“11214+N”工作机制,全市立案协调追发薪案件7139件,为3464名劳动者追发工资438万元,其中为3097名农民工追发工资3974万元。

以“一抓到底的狠劲办好群众心头事”今年3月,市民高先生的亲属反映,称高先生因多年前的一场车祸导致肢体残障,几个月前又不幸摔伤造成肢体瘫痪,目前长期卧床,无自主行动能力。对此,市人社局开通“绿色通道”,组织专家团队上门服务,将鉴定现场搬到群众家中,以实际行动回应群众关切,践行“温暖人社”服务理念,不断打造“暖心鉴定”“一站式”“管家式”劳动能力鉴定服务,倾力解决群众的揪心事。今年以来,为行动不便、长期卧病的5名群众办理上门劳动能力鉴定服务。

以“一以贯之的韧劲抓好群众揪心事”一份只有“感谢”二字的“12345”市民热线转办单,诠释着群众对人社工作的认可。自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,市人社局紧扣“有问必答”“有事必解”目标,全面推行档案服务与“有诉必应马上办”机制创新工作的结合点、切入点,优化服务流程,推广就近办理、提前预约、帮办代办、快速送达等便利化服务手段,加快档案服务信息化平台建设,不断满足群众多元化需求,让办事企业和群众切身感受到“马上办、就近办、网上办、一次办”带来的便利和实惠,档案服务的“小窗口”获得了群众的“大点赞”,有效提升了群众的获得感和满意度。

(记者 刘瑜)

市生态环境局 全力解决 群众生态环境领域诉求

从快速响应市民生态环境领域的诉求入手,把“关键小事”当成“心头大事”,做到事事有回应、件件有着落。自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,市生态环境局准确领悟“有诉”的基础,“必应”的要领,“马上办”的关键,以党建为引领强化思想教育,以信访处置为抓手强化作风建设,以优化营商环境为载体提升服务水平,以高度政治自觉抓好机制落实落地。

畅通“有诉”渠道,健全“必应”工作机制,提升“马上办”效率,该局高度重视“有诉必应马上办”工作,进一步提高对“有诉必应马上办”工作的思想认识,召开专题部署会议2次,各基层单位召开动员会议7次,切实将全局系统思想和行动统一到强力推进工作上,有力保障群众生态环境领域幸福感、安全感、满意度。

始终把“有诉必应马上办”工作作为重大政治责任来推进,细化落实,严查快处。深化落实《矛盾纠纷调解工作制度》《局长信访接待日制度》等制度,制定“有诉必应马上办”工作流程,印发《依法分类处理信访请求清单》,紧盯群众满意优化服务流程,推动群众诉求快速响应、高效办理、及时回访,形成受理登记、分析研判、分办转办、调查核实、查处整改、情况反馈全过程闭环办理,有力推动环保“110”“12369”与“12345”工作同步衔接、同步提升。

把群众呼声作为第一信号,把群众需求作为第一选择,把群众满意作为第一标准,全市生态环境系统主动围绕全面改善提升生态环境质量“一个核心”,快速响应市民反映的生态环境领域诉求。截至4月3日,共受理、查处生态类投诉案件66件,其中:涉及“有诉必应马上办”案件7件,其他信访渠道案件59件,已全部办结并回复举报人,举报人对该局“有诉必应马上办”工作均表示满意。

为保障“有诉必应马上办”工作落地落实,采取自查、抽查、季度督查等多种方式对各基层单位落实情况情况进行嵌入式跟踪监督,及时反馈基层单位在畅通渠道、优化流程、健全机制、创新服务等方面的问题,以督促改、以督提质,有力保障“有诉必应马上办”在生态环境领域落地落实。

(记者 樊姝楠)

市交通运输局 创新工作机制 高效办好群众烦心事

“出租车万趟次投诉量持续下降;‘老兵车队’的成立引领行业文明服务风尚;爱岗敬业、拾金不昧、见义勇为、助人为乐的先进典型在出租车行业内不断涌现……”

这些发生在出租车行业内的点滴变化,不仅让群众感受到了整个行业服务质量的提高,也看到了一座城市文明程度的提升。

变化源自何处?答案十分肯定,党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作。

自市委市政府党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,市交通运输局深入践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求,以“走在前作表率”为牵引,强信心、提士气、鼓干劲,以为民情怀、公仆意识、担当精神,创新推出“1532”工作法,用最快速度、最优方案、最好效果妥善处理,让群众诉求事事有回应、件件有落实,使得群众获得感幸福感安全感不断增强。

工作方法创新,工作作风改变为着力解决交通运输领域群众急难愁盼问题,市交通运输局研究提出“1532”工作法,高效办好群众的烦心事、揪心事,揪心事,切实把投诉率降下来,把满意率提上去。

“1”,牢固树立“民有所呼、我必响应、马上办”这一服务宗旨,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;“5”,做到责任要明确,办件要主动,沟通要耐心,时限要留意,回复要认真“五项要求”;“3”,认真落实一日一催办、一月一通报、一季度一攻坚“三个一”工作机制;“2”,对每一件投诉件做到“办前有沟通、办后有回访”两个保障。

强举措提质效,出租车服务质量提升出租车是城市亮丽的风景线,展示着一座城市的文明程度。市交通运输局抽调8名工作人员成立了“有诉必应马上办”工作专班,对投诉比较集中的出租车等领域投诉实行分级分类处置机制,严格按照12345热线诉求办理时限要求,设身处地地去帮助解决群众投诉问题。并建立出租车驾驶员质量信誉考核档案,依规对出租车驾驶员从业资格进行扣分。

此外,依托出租车智能监管平台,工作专班24小时不间断抽查驾驶员违规行为,加大线上抽查力度,及时发现纠正违规行为,使得出租车万趟次投诉量持续下降。组织行业136名退伍军人体成立“老兵车队”,通过充分发挥退伍军人体纪律严明、服务人民的模范带头作用,引领行业文明服务风尚,用实际行动展现了出租车行业之美,为西宁这座城市“刷”上了温暖的底色。

(记者 一丁)

市城管局 跑出为民解忧“加速度”

今年以来,市城管局聚焦党建引领“有诉必应马上办”,强化市区联动工作机制,带领全市城管环卫系统牢固树立“以人民为中心”的发展理念,以解决市民群众急难愁盼问题为根本出发点和落脚点,办理群众诉求中积极探索“接诉即办”向“未诉先办”转变,着力提升城市管理基层源头治理服务能力水平,强作风、优服务、抓落实,在切实提升群众满意度上走在前作表率。

划定485处摊位护航“烟火气”

随着下南关街的火爆出圈,城东区城管局以服务促管理、管理与服务并重的原则,在中下南关路段统一划线布局,规范划定了摊位485处,督促沿街商户严格遵守“门前六包”责任制,规范物品摆放,保持门前环境卫生干净整洁。坚持为民服务与严格执法相结合,合理配置25名执法人员分组定人、定岗、定时开展巡查检查,结合市场开放时间,通过宣传、教育、引导、约谈等柔性执法方式,引导占用消防通道、人行通道的占道经营、流动摊点依法依规开展经营活动。同时,机动巡查设施摆放、防污摊布铺设、垃圾桶摆放和卫生保洁,发现问题,立即整改,确保环境卫生干净整洁。

三事项项网上办让群众办事“零跑动”

城北区城管局积极探索政务服务“提速、减流程”的新方式,依托“青海政务服务网”“青松办App”“政务服务一体机”等网上审批服务平台,推动“城市建筑垃圾处置核准”“设置非大型户外广告和招牌标识备案”“设置宣传品备案”三项事项实现网上办理,市民只需材料准备充分且上传格式规范,审批工作人员根据上传资料在网上核查,承诺在规定时间内向申请人出具电子审核结果,真正实现行政审批事项“零跑动”。截至3月底,共办理建筑垃圾运输处置核准848件,设置宣传品备案129件,设置非大型户外广告和招牌标识备案264件,城市管理审批服务更加便利、高效。

提升环卫车车容车貌擦亮城市“流动名片”满载生活垃圾的三轮车滴漏抛洒问题不时出现,为了解决这一问题,城西区域城管局强化提升环卫服务保障水平,动员社会管理单位对车辆进行升级改造,已完成28辆环卫车车体改造工作,经过封闭、加固后的清运车辆外观更加清洁,运输途中也不再滴漏抛洒酒等现象。同时开展辖区环卫作业车辆进行常态化深度清洗,组织35家环卫作业车辆对64辆环卫作业车辆定期进行保养清洗,及时更换老化或损坏的车辆制动力、轮胎等安全装置,全面消除隐患,确保环卫车辆出入整洁干净,不断提升环卫作业车辆的整体形象。

(记者 晴宏)

市医保局 诉求“满意办” 争做人民群众“贴心人”

把群众呼声作为第一信号、把群众诉求作为第一要务,把群众满意作为第一标准!市医保局牢固树立以人民为中心的服务理念,切实把党建引领“有诉必应马上办”工作机制贯穿到医疗保障各项工作中,确保群众“心头事”有人办、马上办、满意办。

紧盯“接、派、办、督、报”五个重点环节,市医保局提出响应不过夜、派单专人负责、时限严格把控、回访耐心细致、全程台账留痕等工作要求,确保转办件办理质量,做到“事事有回应、件件有着落”,持续提高群众满意度。按照“谁主管、谁负责、谁办理、谁答复”的原则,第一时间与诉求人联系核实诉求事项,并按责转办,做到受理环节范围明确、告知及时、转送交办准确。办理完成后开展“双回访”,即承办人回访,专责回访人回访,确保群众诉求事项有效解决。同时,做好与“12345”的沟通,针对医保政策咨询较多的实际情况,及时更新12345政务服务便民热线“知识库”,对高频问题详情、处理方法、步骤和结论意见等形成诉求解答问题汇编,推动诉求事项有效化解关口前移。

为推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸,实现“被动响应”向“主动出击”转变,全市医保部门认真梳理参保群众反映较集中的问题诉求,深挖问题产生根源,优化解决举措。针对医疗保障政策性强,参保群众政策掌握不透的实际,以4月“医保政策宣传月”“创建日”等契机,进一步加大宣传力度,通过案例化、栏目化、视听化的形式开展宣传。同时发动全市各级医保经办机构深入医院、药店、社区、乡村向群众开展多角度宣讲,提高参保人员对医保政策的知晓度。为了构建参保群众家门口的医保经办服务网,减少老百姓跑腿次数,率先在全省开启“医保+银行”合作服务模式,与中国农业银行青海省分行合作设立50个“医保就近办服务点”,办理城镇职工、城乡居民参保登记缴费及参保信息变更等3类14项业务;在全市324家“两定”机构设立医保便民服务站,将需求量大、办理流程规范的异地备案、生育备案、新生儿参保登记等13项事项前置到院前台直接办理,让医保经办服务体系不断向基层延伸。依托全省医疗保障服务信息平台,采取线上线下相结合的方式开展医保经办异地就医备案服务,方便异地安置人员办理异地备案、异地费用结算业务,减少异地参保群众就医报销来回跑路和垫资压力,让异地参保群众在家门口即可享受贴心便捷的医保服务。

(记者 刘瑜)

西宁住房公积金管理中心 以“四心”服务推动 “有诉必应马上办”取得新成效

全市“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,西宁住房公积金管理中心不断优化和完善住房公积金投诉事项处理机制,着力解决和化解缴存职工的合理诉求和实际困难,以“四心”服务促进“有诉必应马上办”工作见真章、显实效。

提高思想认识,“诚心”为民服务。中心坚持问题导向和效果导向,全心全意解决职工诉求,通过解决缴存职工反映的问题,深挖问题根源,解决干部职工中存在的思想作风、能力素质和观念意识方面的问题,将落实好“有诉必应马上办”工作作为践行“干部要干、思路要清、律已要严”的关键举措,全面提升住房公积金业务服务水平和干部队伍服务能力。

优化工作机制,“用心”为民服务。进一步优化和细化“有诉必应马上办”事项处理流程,制定保障“三率”提升工作举措,明确办理责任和问效机制,健全精准派单、派单会审等机制,进一步向未诉先办、主动化解延伸。每日、每周、每月梳理高频、共性、趋势性问题,分析问题原因,找准解决办法,杜绝同类问题反复出现。今年一季度共受理12345政务服务便民热线承办事项32件,其中求助12件、投诉14件、咨询6件。涉及归集催缴事项9件,提取事项8件,贷款事项8件,其他类7件。以上事项均已处理。

强化监督措施,“精心”为民服务。通过压实责任,规范管理,加强监督等措施,用好“西宁评议”工作平台,促进窗口服务能力和群众办事体验“双提升”。进一步落实满意度回访、“好差评”、网络意见征集等监督手段,利用综合效能监管平台视频监控系统集成可视化、集中化的管理方式,对窗口工作人员行为方式和服务质量进行日常监督。保持投诉反馈渠道畅通,及时解决“好差评”平台反馈问题,做到“及时回访、及时下单、及时通报”。坚持开展满意度网络测评和回访调研工作,建立问题研判和解决机制,提高回访覆盖率,目前提升至25%。

提升服务水平,“贴心”为民服务。依托全省12329客户服务中心,设置5个服务席位,保证7×24小时不间断客户咨询服务。认真做好住房公积金客服热线咨询解答工作,建立“日回访、周分析、月通报”机制,及时联系各业务部室解决职工反馈问题。积极落实中心数字化转型要求,于2023年完成中心智能化客服系统的升级上线工作。今年一季度服务职工22337人次,人工解答12542人次,智能客服转人工率56.15%,客户满意度99.89%。

(记者 师晓琼)