

有诉必应马上办提升群众满意度

市教育局 畅通诉求渠道 完善闭环管理 提升群众诉求办理质效

全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市教育局严格落实“事有人管、事要解决”的工作要求，多次在全市教育系统相关会议中通报接诉工作情况，分析研判形势，明确工作要求，针对群众反映的校园食品安全、教育教学管理等问题，市教育局工作人员多次深入学校，实地核查，真正做到了群众有诉、马上响应、真查真办、切实解决、力求满意。2024年一季度市教育局共接办各类群众诉求330件，按期办结率100%，群众诉求办理的“响应率”“解决率”“满意率”始终保持在97%以上。

为保障“有诉必应马上办”工作落地落实，市教育局畅通诉求渠道，完善闭环管理，努力提升群众诉求办理质效。一是畅通“多方协同”诉求反映渠道。除西宁12345政务服务便民热线外，市教育局统筹厅长信箱、阳光信访、来电、来访等各类群众诉求反映渠道，归口管理，指定专门科室、专职人员做好诉求分解、督办工作，确保全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作高效运转。二是形成“分级负责”办理审签机制。对求助、建议、咨询等一般信访事项，要求承办单位(部门)承办人、负责人签字后，交转办单位审核；对上级转交、涉及热点难点、投诉举报等重要信访事项，由承办单位(部门)承办人、负责人签字并报分管领导审签后，交转办单位审核。三是构建“动真碰硬”督查督办格局。市教育局将“有诉必应马上办”工作办理情况纳入教育系统考核体系，分类建立群众诉求办理工作台账，实行“有诉必应马上办”工作月通报机制，建立信访难点重点事项定期研判机制，对连续5个工作日不同群众就同一事项提出诉求超过5个的，制发预警提醒，全面督办群众诉求事项及时有效落实。四是强化“数据赋能”力促“未诉先办”。建立“月通报、年总结”机制，深度挖掘诉求数据价值，强化动态监测和分析研判，探索开展未诉先办、主动化解，以群众反映集中问题、解决难度较大问题为突破口和切入点，深入分析问题背后的深层次原因，及时就苗头性、风险性问题提出预警，开展重点问题重点治理，以点带线、以线扩面，标本兼治。

下一步，市教育局将进一步加大全市教育系统信访工作培训力度，加大教育信息公开密度频次，落实工作通报机制，继续把接诉工作纳入全市教育系统考核体系，督促相关单位抓好群众诉求事项办理，提升解决效率。(实习记者 承凯明)

有诉必应 马上办

政务服务便民热线

12345

扫码关注

市民政局 让事实办得更好 好事做得更实

把事实办好、把好事办实。自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市民政局着力推动民政系统“有诉必应马上办”工作与市委市政府确定的重点任务相融互促，全面践行以人民为中心的发展思想，推动“有诉必应马上办”工作走深走细走实。

为确保“有诉必应马上办”工作高质量高效完成，市民政局迅速反应，召开全局系统“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会，局党组书记带头传达学习全市党建引领“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会会议精神，同时围绕养老服务、殡葬服务、社会救助、基层治理等方面，压实工作责任，要求全局系统要紧盯群众诉求强烈、历史遗留等疑难杂症，向前一步，积极协调，认真分析本领域群众反映突出、悬而未决的诉求，积极想办法、出主意，全力推动群众诉求解决。制定印发了《西宁市民政局开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作方案》，健全完善以群众诉求为源头驱动，党组领导、分管领导负责，机关各科室、局属各单位、各县(区)民政局落实，重点监督、社会参与、法治保障、注重实效的“有诉必应马上办”工作机制，健全畅通“接、派、办、督、评、报、宣”七个环节，落实以万人诉求比、响应率、解决率、满意率“一比三率”为核心的考评体系，同时按照《领导干部信访工作责任制》要求，将“有诉必应马上办”与信访工作、业务工作同安排同落实，确保工作扎实推进，群众诉求得到妥善解决。将“有诉必应马上办”工作人员纳入年度重点督办事项，实行周调度、月通报，对群众重点关注的养老服务、基层治理、社会事务等重点领域实行重点督办；坚持效率与质量并重，紧紧扭住接办、回复、回访等重点环节，实行反复上传材料三级把关，及时纠正办理不规范、措施不到位、效果不明显等问题，杜绝超期、敷衍塞责、弄虚作假。

截至目前，市民政局机关及局属各单位共接办“12345”群众投诉1件、建议1件、咨询4件，内容涉及政务公开、养老服务咨询、殡葬服务等工作，所有咨询投诉均在三个工作日内办理完毕，经“12345”平台人工回访，群众诉求均得到妥善解决，“有诉必应马上办”工作的响应率、解决率、满意率均达到100%，做到了“真解决问题、解决真问题”。下一步，市民政局将继续开展“社会救助建设年”民政为民暖心行动，通过“线上+线下”双线互动主动发现机制，对全市所有城乡居民开展全方位摸排，全面掌握因病因灾等隐性困难群众基本生活状况，实现从“人找政策”向“政策找人”、从“接诉即办”到“未诉先办”的转变。(记者 王琼)

市司法局 推动“有诉必应马上办”见实效出成绩

日前，司法部在北京召开全国法律援助和公共法律服务工作先进集体先进个人表彰大会暨现代公共法律服务体系建设推进会，西宁市司法局荣获“全国公共法律服务工作先进集体”，2人获“全国法律援助工作先进个人”，2人获“全国公共法律服务工作先进个人”荣誉称号，这些沉甸甸的荣誉也是对市司法局工作的肯定，同时也是对市司法局落实“有诉必应马上办”机制最好的鼓励。

自全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市司法局认真学习习近平总书记关于党的群众路线的重要论述，牢固树立以人民为中心的发展思想，聚焦“走在前作表率”目标任务，坚持有诉必应、马上办理，及时有效解决群众急难愁盼，以实现覆盖城乡、便捷高效、均等普惠为目标，建成公共法律服务实体平台(中心、站、室)1163个，实现市、县(区)、镇(街道)、村(社区)四级全覆盖，公共法律服务供给能力不断增强，人民群众法治获得感和满意度进一步提升。

以“减证便民”为关键，落实“有诉必应马上办”。坚持把党建引领“有诉必应马上办”机制创新要求贯穿公共法律服务全过程，积极开展海外“零距离”、远程帮扶、上门公证等特色公证服务，推出42类174项公证事项“最多跑一次”，36项高频公证事项证明材清单单式管理，4项公证事项“跨省通办”等一系列公证便民利民举措。法律援助连续9年纳入全市为民办实事项目，年均办理法律援助案件3000余件。进一步规范司法鉴定和公证队伍管理，建立完善司法鉴定和公证机构信息名录库，提高司法鉴定服务水平 and 办件质量。2023年办理公证事项17912件，法律援助案件3928件，挽回经济损失2000余万元，法律服务供给能力持续增强，群众的知晓率、首选率、满意度不断提升。

以“矛盾化解”为重点，引导群众信访少上访。织密城乡、农村、企业、行业人民调解组织“四张网”，率先在全省实现“一站式”矛盾纠纷调解中心全覆盖，形成了市调中心牵头协调、相关职能部门联动、相融互动的多元解纷机制，全市共建成“一站式”矛盾纠纷调解中心88个，设立各类调解功能室49个，各级调解组织共排查矛盾纠纷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%。同时，集成打造“一站式受理、一揽子调处、全链条服务”的全市三级社会治理综合服务中心，实现群众诉求解决“只进一扇门、最多跑一地”。2023年全市三级社会治理综合服务中心接待群众来电来访22839人次，受理率、答复率达100%，在全省交叉评估中名列前茅。(记者 悠然)

市住房保障房管局 强能力作风 提升服务群众水平

自“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市住房保障房产局切实把思想和行动统一到市委市政府的部署要求上来，切实推动思想和观念意识转变，强化工作作风，提升能力素质，通过狠抓问题落实，健全工作机制，在提升服务、补足短板上下功夫，奋力推动“有诉必应马上办”工作高质量落实到位。

在热线工单办理上，注重把握好“必应”的要领和“马上办”的关键，对热线平台交办的每一个工单都及时受理响应，快速协调办理，既有“马上就办”的效率，更有“办就办好”的劲头，全力落实“案结事了”“事心双解”目标。今年前三个月，共受理热线平台工单753个，目前已全部按时办理完成，“三率”评分逐步提升。

以“有诉必应马上办”为抓手，以市民反映的延期交房、中介机构、物业服务管理以及房屋征收安置等方面的问题为重点，抓好推动落实工作。起草制定《关于加强房地产经纪机构管理的通知》，重拳出击，全面整治中介机构违规行为。积极开展未诉先办、主动化解，加强各业务处室重点问题和高频投诉问题治理工作，从解决协调化解一个切口，向举一反三，解决一类问题努力，以点带线、以线扩面、标本兼治，实现系统治理、综合治理、源头治理的目标。

统筹“六抓”模式。落实“一把手”既挂帅又出征的工作要求，坚持党建引领，坚持党组书记牵头的抓、分管同志协同抓、各科室负责人具体抓、局纪检室和信访办突出抓、各科室协同抓的“六抓”工作机制，严格“五项”程序。在结转工单、答复及办理等方面，按照真办、单事项设立转办、提交时限，坚持受理响应、办理沟通、回访反馈形成闭环。

加强“四个”措施。针对未按要求提前办理、系统进行催办的工单，首先由信访办通过工作群、电话及面对面等方式进行督促督办，经督促2小时内未办理的，由局纪检室进行书面督办，经局纪检室督办仍未办理的，由分管领导督促督办。针对存在多次未按按时办理情况的科室和人员或因办理工单造成一定影响的由局纪检室或分管领导进行提醒谈话。因办理工单造成重大失误的，由党组书记进行提醒谈话，并由纪检室或党组按照相关规定进行处理。各工单办理情况和“有诉必应马上办”工作落实情况，纳入局系统考核和科室、个人评优指标。对因办理工单不到位、造成严重后果的，考核、评优中实行一票否决制。通过一系列举措，有力保障“有诉必应马上办”在住房保障领域落地落实。(记者 张国静)

市城乡建设局 群众期盼的就是我们要干的

民有所呼，政有所应。解民忧、办实事，全力守护百姓幸福。自全市开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，城乡建设局全面践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求，紧盯“诉求事项办理质效和主动作为”两条主线，以“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”为目标，用心用情用力解决群众反映的急难愁盼问题，持续提升行业治理能力和水平。

“我们这条路沿线有学校、医院等，没有路灯夜晚太不方便了”“刘家寨小区门口马路没有斑马线，行人在车流中穿过有安全隐患”……“开展‘有诉必应马上办’机制创新工作以来，城乡建设局接到了一些关于市政道路设施方面的诉求。该局及时安排工作人员详细记录，认真办理，切实把好事办到群众心坎上。”

“群众期盼的就是我们要干的。”针对城乡建设领域群众反映集中、出现问题较多、解决难度较大的易投诉事项，城乡建设局建立复杂疑难难诉求研判机制，及时召集多部门会商分析，精准确定诉求办理主体，安排专人全过程跟踪办理，确保群众诉求事项办得成、办得快、办得好。

冬季供热涉及千家万户，事关群众切身利益。为切实解决建设巷45号院居民住户在供气方面的烦心事，城乡建设局多次组织协调相关单位进行“集改分”燃气施工，确保片区内燃气管道施工按期完成，顺利实现通气，及时解决了市民冬季用气取暖难题，保障群众温暖过冬。

“西关桥上跨河人行过街桥处无路灯照明，市民摸黑出行”“杂寺巷上坡扶梯路一直无路灯照明，出行不方便”……接到“12345”诉求事项派单后，城乡建设局立即组织人员赴现场了解情况，迅速解决问题。在西关桥人行桥下敷设供电线路100米，安装LED板式灯3盏；在杂寺巷上坡扶梯路架设供电线路50米，安装LED板式灯2盏，有效解决群众夜间出行问题，得到周边居民一致好评。

突出真办、实办、精细办，推动“接诉即办”向“未诉先办”、主动治理延伸。供暖期间，城乡建设局主动对接城市运行指挥中心，组织相关人员进行提醒谈话。一批集中供热和城镇燃气投诉事项等，努力做到“解民忧、纾民困、暖民心”。

目前，城乡建设局上下全面行动起来，将群众的满意度作为检验和提升党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作的标尺，针对群众反映及投诉的高频事项和季节性、周期性问题，前移问题关口，持续开展专项治理，用心用情用力解决群众反映的急难愁盼问题，让群众获得更多的幸福。(记者 啸宇)

市林草局 以人民为中心 满足群众多元化需求

提效能、抓落实、快速办……自“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市林草局高度重视，坚持“事要解决”这个根本，主动落实首接责任制，一把亲手自安排、亲自推动办理，不断细化实化工作措施，努力为群众提供更加优质高效便捷的林草服务。

为提升服务效能，市林草局将办理12345政务服务便民热线群众诉求作为落实“干部要干、思路要清、律已要严”要求的具体现行，成立工作领导小组，及时协调解决工作中遇到的困难问题，统筹推进“有诉必应马上办”工作。在全市一季度党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作考评通报中，市林草局为满分单位，响应率、解决率及满意率均为100%。

强作风、优服务，严格按照全市“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会工作要求，以“有诉必应马上办”为抓手，下大力气纠治“怕、慢、假、庸、散”等方面问题。紧盯“一比三率”，坚持沉下心来办实事，俯下身子听异声，坚持一个诉求一个诉求办理，一项难题一项难题破解，对群众反映的高频事项和季节性、周期性问题开展专项治理，推动向“未诉先办”、主动治理延伸，努力把群众提供更多“一站式”“一条龙”“一次办好”的林草管理，推动“有诉必应马上办”往深里抓、向实里做。

坚持“诉求早回访，工作早推进、工单早回应、问题早解决”的理念，指派局属各单位、机关各科室专人或兼职做好诉求事项派单工作，严控工单办理时限、环节、标准。其中，一般性诉求事项即办快办，严格落实“当日响应、及时办理”、“原则上1个小时内签收完成，指派专人随接随办、解决问题，特殊情况除外，原则上问题不能过夜，做到日清日结。对于涉及历史遗留问题、短期内确实无法解决的诉求事项，经局领导同意后申请列入挂账管理范围并监督提醒、盯办催办。各单位各科室针对挂账事项，提出解决方案，作出解决时限承诺，明确阶段性解决措施和工作目标，并将工作推进情况向诉求人和局领导反馈。各单位对不合理诉求要做好解释说明工作，对于情绪激动、反映强烈的事项，要及时上门规劝、争取理解。

同时，加强监督考核，聚焦诉求事项集中、工作推进缓慢、问题反弹、群众反复投诉、长期不满意的领域及时进行督办、对工作中存在的推诿扯皮、“甩锅”等问题进行专项监督检查，督促各项工单落实到位。通过转变作风、主动担当、积极作为，把群众“关键小事”当成“心头大事”，在林草系统营造争先创优、干事创业的浓厚氛围。(记者 张国静)

市行政审批局 把群众急难愁盼 转变为服务民生的“马上办”

自全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，市行政审批局全面践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求，认真贯彻落实市委“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会会议精神，聚焦群众办事诉求，把“关键小事”当作“心头大事”，进一步优化和完善诉求事项处理机制，持续夯实“有诉必应马上办”高效运转体系，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”。

市行政审批局印发了《关于落实党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作的通知》，理顺诉求事项处理机制，制定诉求承办单，规范“有诉必应马上办”承办流程，明确承办科室、接单人、办理时限，同时加强对办理环节和群众反馈环节的督查、督办，实时掌握办理进程和群众满意度，真正实现对企业群众各类诉求做到及时接收、限时办理和按时反馈，全力确保事事有回应、件件有着落。

依托市民中心“党建联盟”平台，在市民中心一楼设置“有诉必应马上办”接访窗口，由各入驻窗口单位负责同志轮流接访，及时了解群众诉求，把民生摸准、把民情摸实，发挥“办不成事”反映窗口作用，协调各入驻单位解决企业和群众在事项办理过程中遇到的困难问题，切实推进“接诉即办”向“未诉先办”转化，致力实现从“被动响应”到“主动出击”转变，确保矛盾纠纷化解在早、化解在小。秉持“今天再晚也是早、明天再早也是晚”的效率意识，从快即办、快解决、快落实中，体现为民服务的真行动、真功夫、真用心。在接到市民通过12345政务服务便民热线反映的关于“想注册滴滴司机，如车辆是混动车型能不能注册？”的咨询诉求后，市行政审批局第一时间向承办科室转派业务，相关工作人員立即与市民取得联系，详细解答了注册网络预约出租汽车经营许可相关政策规定，并就办理结果向“12345”进行反馈。

一桩桩“小事”折射出的是百姓的需求与期盼，群众所需是行政审批服务工作的出发点，也是归属点。市行政审批局将继续秉持为民服务的初心、民呼我应的决心，以提升响应率、解决率、满意率为衡量标准，扛牢责任，真抓实干，积极回应群众各类诉求，让群众身边的操心事、烦心事、揪心事，马上办、能办好，持续推进办事效率再提升、办事质量再优化，切实实现“民生所盼”变为“民生所赞”，以高效的行政审批服务工作不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。(实习记者 李静)

西宁交警 “十条措施”推动“有诉必应马上办”见行见效

今年以来，全市公安交管系统全面践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求，抓紧抓实党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作有利契机，推动“有诉必应马上办”在西宁交警落地落实、见行见效，全力护航全市经济社会高质量发展大局。

市公安局党委严格按照市委安排，站位大局，主动介入，3次专题研究部署“有诉必应马上办”工作，以走在前作表率的责任意识创新建立贯彻落实“十条措施”、“十条措施”实行以来，市公安局“有诉必应马上办”响应率、解决率、满意率分别达到100%、98.8%和99.4%，交管服务类诉求量占比逐月下降，交管工作质效得到明显提升。

通过收集12345政务服务便民热线、互联网等民意诉求进行大数据深度研判，对自2023年以来的9000余条诉求信息梳理对比，全面梳理系统性、集中性问题，深入分析成因，将全市违法高发投诉类型、点位全名单纳入《全市道路交通安全形势分析研判》，精准施策发力，扎实开展专项治理、综合治理、源头治理、专项治理，并建立长效机制，实现标本兼治。针对群众反映突出的交通拥堵、信号灯设计不合理等问题，及时部署开展“缓堵保畅”、全市道路交通组织优化升级等专项行动，临时调整信号灯8037次，完成10处道路交口精细化治理，全市未发生长时间、大面积交通拥堵；针对群众反映最多的机动车违停乱放、不礼让行人等问题，进一步强化路面交通秩序管控，加大警力部署，通过提升“交巡一体化”管车率，加强全时空云端视频巡检、加大违法处罚力度等措施，主动治理、源头治理、综合治理成效显著。

在西宁12345微信平台、“西宁交警”新媒体矩阵平台，以视频、图片等多种形式收集道路交通违法行为投诉，对达到证据要求、形成完整证据链的22条投诉线索，依法录入交管部门“非现场执法系统予以处罚，并通过多种平台渠道曝光典型案例，开展警示教育，交通安全守法宣传教育成效显著。“小队伍”提升夜间交通安全“安全感”。根据群众反映诉求，结合当前道路运营许可相关政策规定，并就办理结果向“12345”进行反馈。

一桩桩“小事”折射出的是百姓的需求与期盼，群众所需是行政审批服务工作的出发点，也是归属点。市行政审批局将继续秉持为民服务的初心、民呼我应的决心，以提升响应率、解决率、满意率为衡量标准，扛牢责任，真抓实干，积极回应群众各类诉求，让群众身边的操心事、烦心事、揪心事，马上办、能办好，持续推进办事效率再提升、办事质量再优化，切实实现“民生所盼”变为“民生所赞”，以高效的行政审批服务工作不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。(记者 张国静)

今年以来，全市公安交管系统全面践行“干部要干、思路要清、律已要严”要求，抓紧抓实党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作有利契机，推动“有诉必应马上办”在西宁交警落地落实、见行见效，全力护航全市经济社会高质量发展大局。市公安局党委严格按照市委安排，站位大局，主动介入，3次专题研究部署“有诉必应马上办”工作，以走在前作表率的责任意识创新建立贯彻落实“十条措施”、“十条措施”实行以来，市公安局“有诉必应马上办”响应率、解决率、满意率分别达到100%、98.8%和99.4%，交管服务类诉求量占比逐月下降，交管工作质效得到明显提升。通过收集12345政务服务便民热线、互联网等民意诉求进行大数据深度研判，对自2023年以来的9000余条诉求信息梳理对比，全面梳理系统性、集中性问题，深入分析成因，将全市违法高发投诉类型、点位全名单纳入《全市道路交通安全形势分析研判》，精准施策发力，扎实开展专项治理、综合治理、源头治理、专项治理，并建立长效机制，实现标本兼治。针对群众反映突出的交通拥堵、信号灯设计不合理等问题，及时部署开展“缓堵保畅”、全市道路交通组织优化升级等专项行动，临时调整信号灯8037次，完成10处道路交口精细化治理，全市未发生长时间、大面积交通拥堵；针对群众反映最多的机动车违停乱放、不礼让行人等问题，进一步强化路面交通秩序管控，加大警力部署，通过提升“交巡一体化”管车率，加强全时空云端视频巡检、加大违法处罚力度等措施，主动治理、源头治理、综合治理成效显著。在西宁12345微信平台、“西宁交警”新媒体矩阵平台，以视频、图片等多种形式收集道路交通违法行为投诉，对达到证据要求、形成完整证据链的22条投诉线索，依法录入交管部门“非现场执法系统予以处罚，并通过多种平台渠道曝光典型案例，开展警示教育，交通安全守法宣传教育成效显著。“小队伍”提升夜间交通安全“安全感”。根据群众反映诉求，结合当前道路运营许可相关政策规定，并就办理结果向“12345”进行反馈。一桩桩“小事”折射出的是百姓的需求与期盼，群众所需是行政审批服务工作的出发点，也是归属点。市行政审批局将继续秉持为民服务的初心、民呼我应的决心，以提升响应率、解决率、满意率为衡量标准，扛牢责任，真抓实干，积极回应群众各类诉求，让群众身边的操心事、烦心事、揪心事，马上办、能办好，持续推进办事效率再提升、办事质量再优化，切实实现“民生所盼”变为“民生所赞”，以高效的行政审批服务工作不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。(实习记者 李静)