

有诉必应马上办打通服务群众“最后一公里”

西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作深入推进以来,各县区全面践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求,以“有诉必应马上办”为抓手,强作风、优服务、抓落实,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,一件件群众关心关注的操心事、烦心事、揪心事得到解决,邻里纠纷等琐碎问题化解在萌芽状态……

如今,各县区不仅将“有诉必应马上办”贯穿到服务群众全过程、各方面,同时正从“接诉即办”向“未诉先办”转变、“办理有目标”向“办理有质

量”转变、“被动受理”向“主动作为”转变、“解决一个问题”向“解决一类问题”转变,高质高效打通服务群众的“最后一公里”,用心用情用力,把事情办到群众的心坎上。

(记者 张弘靓)

有诉必应马上办

政务服务便民热线

12345



扫码关注

大通县

建立长效机制抓实关键环节 打造为民服务新模式

群众利益无小事,一枝一叶总关情。自“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,大通县加强基层治理体系和治理能力现代化建设,遵循改革创新、重心下移、条块联动的原则,因地制宜,创新推出“1+4+7+7”党建引领“有诉必应马上办”工作闭环运行规则,以一个中心、四个工作规则、七个运行规则和七项工作机制,建立了机制完备、程序规范、标准清晰、法治保障的制度体系和基层统筹、条块结合、多方参与、共建共管的工作体系,打造全时段、高频率、优服务的县级政务服务总客服,解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事。

问题是时代的声音,是工作的导向,群众事无小事。面对群众“停车难”呼声,满足城区停车需求,解决“找车位”“抢车位”问题。大通县反复调研、积极推进,拆除不符合规定的阻车桩,增设停车场11处停车位442个,其中在香山明珠路增设停车场2处停车位95个,在向阳路、大通西站等地增设智能停车场9处车位287个,并升级改造停车场车位60个,有效缓解了桥头镇停车压力。

在接到群众反映桥头镇八一路大通茉莉花茶餐厅排风机噪声及油烟污染严重的投诉后,大通县生态环境局和城市管理综合行政执法局迅速启动“有诉必应马上办”机制,第一时间组织力量实地勘察调查,通过两部门集中“会诊”,制定可行措施,对诉求问题进行联合处置,噪声及油烟污染问题得到妥善解决。

民生问题刻不容缓,面对长宁镇王家庄村自来水管道接头爆裂、全村住户停水的问题,长宁镇工作人员立即赶赴施工一线,积极协调各方,协助村民完成维修,在短时间内恢复正常用水。

气温骤降,塔尔镇群众反映家中供气不足,无法正常取暖,为满足平稳供气供暖需求,大通县当即联系相关部门对停气原因进行实地调查。现场查看得知,原来是由于天然气管道中有积水,导致管道冻结堵塞。金地燃气公司第一时间通过消冰处理方式解决问题,随后群众反馈家中温度回暖并能正常使用气,群众表示对处理结果十分满意。

对于全县20个乡镇群众反映的纷繁复杂的问题,大通县有诉必应专班利用信息化提质增效,全面整合12345热线、“县长信箱”、网络舆情、电话咨询等数据资源,以12345政务服务便民热线及西宁12345网络平台为主渠道,畅通电话、网络、媒体等“接诉”渠道,全渠道受理群众诉求。协调办理中,一方面,党政主要负责同志亲自领导,亲自指挥、亲自协调、亲自推动,组建专班承接热线派单,公共服务企业24小时在线支撑。另一方面,明确主责单位、县、乡(镇)、村(社区)三级协同联动,形成条块结合、上下协同的工作合力,集中力量推动问题解决。大通县通过倾听百姓“心声”“呼声”,解决百姓疑惑、难题,以群众服务为出发点,以群众满意为落脚点,用务实行动交出人民满意的民生答卷。

(记者 李晓琼)

湟源县

确保群众诉求 “快响应”“有解释”“能解决”

湟源县始终把党建引领“有诉必应马上办”作为深化调查研究、提升为民服务质效的着力点,聚焦群众急难愁盼的民生问题,牢固树立“民有所诉,我必有应、马上办理”的服务宗旨,召开“有诉必应马上办”强化作风抓落实等专题会议,详细分解重点任务,逐项明确牵头单位,抽调4人组建工作专班,建立每日工单台账,专人订单督办,每日对办结工单实行100%回访,确保群众诉求“快响应”“有解释”“能解决”。

推行“日小结、周通报、月评比、年考核”考评机制,对存在避重就轻、互相推诿、答非所问等问题的工单,直接退回重办,并以周报方式加强通报督办。切实把推动“事要解决”作为重中之重,对一人重复投诉、多人集中投诉事项,实行县级分管负责同志阅批,办理单位限时办结的“双交办制”。同时,根据“归口分类、各职能部门对接相结合”的原则,按照“签批、交办、回访”工作流程,明确工单流转环节,做到“事事有回音、件件有落实、效果有反馈”。针对回访不满意工单,形成“督办清单”,进行核查再办,形成转派、督办、反馈、审核、回访的闭环运行机制,全面提高工单办理质效。

日前,东峡乡响河村村民向乡政府反映,其与邻居因耕地边界问题发生纠纷,导致邻里关系紧张,影响到春耕播种,希望乡政府出面协调解决。接到群众反映后,乡政府高度重视,安排分管副乡长对接城关镇中心派出所、乡司法所、组织响河村“两委”和涉及群众,第一时间赶赴现场实地进行调解。认真讲解耕地确权相关法律法规和政策规定,并结合土地确权情况,对耕地拉尺测量,划定耕地界限,双方当事人对耕地划定结果均认可满意,最终握手言和。

为了让户籍地在福建省的孩子按时在“娘家”湟源接种乙肝疫苗,群众拨打12345政务服务便民热线求助。湟源县卫健局及城关镇卫生院接诉后,立即与当事人取得联系,通过与县疾病预防控制中心协调,按照县外流动儿童预防接种程序,启动手动录入,完成流动儿童预防接种登记,建立台账,给予正常接种。问题解决后,该群众表示孩子成功接种重组乙型肝炎疫苗,对城关镇卫生院迅速行动点赞。

有外地游客在湟源县某景区购票时,景区未执行孩童尚未达到1.2米免票政策,通过12345政务服务热线反映问题后,湟源县文旅局第一时间核实,该游客孩童身高确为1.2米以下,按照“对6周岁(含6周岁)以下或身高1.2米(含1.2米)以下的儿童实行免票”政策,责令景区对该游客进行道歉,并退票。该游客表示,“以往投诉过去,要等一两天才会有回应,而现在人未出景区,问题便已经得到解决,很满意湟源文旅局的重视和快速解决”。

下一步,湟源县将以12345政务服务热线办理作为“切入口”,优化工作流程,加快机制创新,加强调查研究推动机制创新见效,加强会商研判提升问题解决效率,强化互动交流提升群众参与度,构建起肩上有责、协调有力、办理有效的工作格局。同时对“有诉必应马上办”工作开展情况进行阶段性点评,以正面典型为示范,反面案例为镜鉴,形成务实为民的浓厚氛围,切实做到“解民忧、纾民困、暖民心”。

(记者 晴空)

城东区

用真实具体的行动 展现责任和担当

自开展党建引领“有诉必应马上办”以来,城东区牢固树立为民情怀,把党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作作为“一把手”抓班子、带队伍,谋划推动工作能力不强不弱的现实检验,作为检验干部业务本领、综合素质硬不硬的有效手段,聚焦事要解决这个根本,从解决群众利益诉求、提高服务能力水平的角度出发,着力健全服务群众的响应机制,真正打通服务群众、抓好落实的“最后一公里”,用实际行动展现责任和担当,切实把应尽的责任尽到位,把群众的诉求办实办好。

实现基层治理与群众诉求零距离
“辖区工艺美术厂是一个无人管理小区,化粪池淤堵让居民很不方便,我们将该问题提交在社区‘问题墙’上,社区发动热心居民收取费用,化粪池通了,我们居民的心也不堵了。”周家泉街道建国路社区群众马和凤说道。

自城东区周家泉街道建国路社区党委全面推行“问题墙回音壁”工作方法以来,通过群众反馈、入户走访、民情恳谈等方式,及时发现群众诉求,把问题解决在基层,不断提升群众满意度幸福感。

建国路社区党委始终发挥党组织在基层治理中的核心作用,积极探索“党支部建在网络上”,解决群众急难愁盼30余件,办结环保转办件11件、化解矛盾纠纷37起,整治大众商城消防隐患1次。同时,在社区设置“问题墙回音壁”,居民将诉求反映到“问题墙”上,社区党委将整改责任人、整改时限、整改成果逐步晾晒在“问题墙回音壁”上,接受群众监督评判,确保事事有回音、件件有落实。

聚焦民生小事 办好身边实事

清真巷街道党工委坚持“以服务为宗旨,以惠民为目的,以满意为标准”的原则,将群众的诉求和需求作为工作的出发点和落脚点,确保群众的诉求事事有回音,件件有落实,切实增强人民群众的获得感、幸福感。

街道党工委牢固树立“马上办”的理念,完善工作流程,主动分析研判,从专人负责、迅速查办、及时反馈、缩短时间、办理回访五个方面,做到第一时间响应、规定时间办结、办理结果满意,确保工作见行见效。今年以来共受理“12345”市民热线354起,办结347起,待办案件7件,均在办理期限内,按期办结率100%。

同时,紧盯群众最关心、最关切的安全问题,街道党工委主动开展安全排查专项整治工作,充分发挥社区党组织、小区网格党支部、物业、业主委员会、居民党员等先锋引领作用,带动网格员、网格员党员志愿者、楼栋长组成宣传队伍,对小区电动自行车是否占用并堵塞消防通道、是否乱接乱拉电线充电现象等情况进行重点检查。积极推动“属地管理”和“网格化”管理,组织人员划定分包干区域,明确具体责任人员,落实巡查责任,及时解决各类问题的产生,把隐患消灭在萌芽状态,以“时时放心不下,事事心中有底”的决心全面筑牢安全堤坝。

(记者 施翔)

城西区

以“小切口” 破解民生“大难题”

全市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,城西区严格落实“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”,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,切实解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事,确保群众“心头事”有人办、马上办、能办好,不断提升群众的获得感和满意度。

立足办得快 吹哨报到幸福“满格”

近日,饮马街街道办事处接到恒通家园居民反映,小区电梯无故被封锁,要求相关单位尽快解决该问题。得知情况后,饮马街街道办事处迅速联合区市场监督管理局特设科、物业公司负责同志,第一时间赶到现场,经核实,确认小区有3部电梯因存在安全隐患需维修而拆停。

为尽快解决居民反映的问题,街道第一时间启动“党建引领、街社吹哨、部门报到”机制对问题进行处置,联合相关部门迅速召开现场会议,研究制定切实可行的解决方案,为民解难题。会议明确了该小区电梯隐患整改问题由区市场监督管理局特设科统筹安排,在不影响住户出行安全的前提下,由物业和维保公司对小区电梯进行监护运行2周,并对电梯进行维修。通过各部门联合开展维修工作,截至目前,涉及安全隐患的电梯已彻底得到维修更换。“问题墙”这么快解决,感谢咱们区级部门、街道的同志们,还更换了新的钢丝绳,从源头上给我们解决了问题,真的特别上心,太感谢你们了!”居民王先生感激地说道。

立足办得成 家长呼声变满意掌声

城西区教育局接到市民反映:孩子在城南区南山路新群星幼儿园大班就读,该园食堂伙食较差,孩子正处于长身体的时期,希望新群星幼儿园食堂能荤素搭配,给孩子做一些更营养的饭菜。

接到该反映后,城西区教育局立即安排专人员进行核实。工作人员通过查看每周食谱和幼儿用餐情况了解到,目前该园幼儿伙食基本能够保证每日不重样,但是在营养均衡搭配方面还有待改善。新群星幼儿园园长现场表示,将在原有基础上不断改善幼儿伙食,努力做到营养均衡搭配,科学、合理安排幼儿膳食。之后工作人员进行回访,市民反馈新群星幼儿园这周已经开始优化幼儿食谱,并表示对办理结果非常满意。

立足办得好 社区协调促邻里和谐

近日,有居民反映光华苑小区居民楼下的台球室每天营业至半夜,产生的噪声严重影响了附近居民正常休息。

收到居民反映后,社区工作人员第一时间主动对接台球室负责人,负责人表示已在台球室顶部加装隔音棉以及地面铺设地毯来降低噪声带来的影响,同时工作人员告知负责人要注意营业时间,并提醒消费人员减少噪声影响,以免影响周边居民休息。次日小区居民再次联系社区,表示台球室的噪声问题还是没有得到解决,希望相关职能部门出面解决。为进一步解决存在问题,南川东路路政联合城西区生态环境局、城西区城管局开展上门走访协调,要求商家调整营业时间、降低噪声影响,换位思考居民的感受,互相体谅,保障周边居民正常作息。

“感谢你们的协调,现在噪声得到了有效处理。”反映人说道。经过社区的积极沟通,商户将营业时间更改至晚上10点之前,反映人对处理结果表示满意。

(记者 徐顺凯)

城西区

有诉必应马上办 真情服务暖民心

自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,城西区认真践行“干部要干、思路要清、律己要严”的要求,围绕接、转、督、评、访、报、宣7个环节,健全机制,完善体系,细化流程,不断拓宽诉求通道,用心用情解决群众急难愁盼问题,截至目前,受理办结群众诉求7210件,响应率97.06%,解决率97.21%,满意率97.34%。

党建引领聚合合力,多措并举促提升。“以前我和老伴儿充公交卡只能去中泰百货或者中心广场,路比较远,挺麻烦的,现在在家门口就能充值,可省了不少时间,街道和社区真是给我们老百姓办了件大好事!”在桃李路社区综合服务大厅,家住西海嘉苑小区的李大爷开心地说道。通海路街道着眼群众需求,创新方法举措,把群众呼声作为第一信号、把群众满意作为第一标准,依托“全包一到”党群联系服务机制,以“民情月报”为抓手积极完善以党组织为先导的发现和解决问题工作机制,实现群众诉求一网式接收、一揽子调处,全链条解决,进一步提升了政务服务“软实力”,为群众打造快捷高效便利的服务。

提高服务加速度,便民惠民有温度。2月5日,城西区文景街金座唐道驿小区业主反映物业供暖时间过短,家中温度低,此类问题多次向物业反映均未得到解决。针对该市民反馈,文汇路街道工作人员第一时间联系市民及唐道驿物业了解相关情况,并会同物业业到市民家中进行测温。经沟通,唐道驿物业负责人称会在气温较低时考虑适当延长供暖时间,工作人员及时将办理结果反馈市民,市民表示对处理结果非常满意。文汇路街道不断优化服务方式,规范诉求工作流程,用心用力用情努力把居民群众的困难事、烦心事、揪心事办得有速度、有力度、有温度。

“未诉先办”解难题,纾难解困暖民心。针对停车难问题,公园巷社区党委牵头召集辖区物业、小区居民进行协商,结合停车位现状及部分居民集中反映的问题,制定整体方案,清理辖区部分僵尸车辆,有效提升车位利用率。同时,协调人民公园前街留出60个流动车位,大大缓解了停车难的问题;景胜物业公司车头在景林佳苑小区安装双层升降式停车位127个,小区空间得以高效利用。胜利路街道充分发挥社区党委、辖区物业、小区居民等多元主体作用,共同参与、深入居民身边去解决问题,用切实的工作手段和沟通方式提高群众诉求的解决率和满意率,做好服务辖区居民的“最后一公里”。

城西区在推进机制创新,推动群众诉求快速响应、高效办理和及时反馈等方面成效明显,人民群众的幸福感、满意度得到不断提升。下一步,城西区将持续在精细化治理、品质化服务上狠下功夫,切实把解决具体问题和深化“有诉必应马上办”结合起来,整改一处、提升一片,让辖区居民美好生活的安全底色和幸福底色越来越足。

(记者 张国静)

城北区

高质高效 解决群众烦心事

用更快速的响应、更高效的办理、更及时的反馈、更暖心的服务把惠民生的事办实、把暖民心的事办细、把顺民意的事办好!自党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来,城北区坚持问题导向、目标导向、效果导向,全面深入践行“干部要干、思路要清、律己要严”要求,以“走在前作表率”为牵引,牢牢把握“有诉必应马上办”这个抓手,着力转变作风,优化服务,狠抓落实,截至今年2月底,累计受理群众诉求并形成工单5229件,响应率100%,解决率98.79%,满意率97.17%,群众诉求办理质效不断提升。

为推动群众和企业的各类诉求得到有效解决,切实把小事办好,把好事办实,全区上下扛牢工作责任,切实提升工作质量和效果。在办理过程中按照“首接首办、先办后议、一管到底”的原则,认真落实“首接负责”“限时办结”和承办单位“一把手签批”等机制,做到精准办理,实现群众诉求“件件有着落、事事有回音”;坚持问题导向,切实巩固化解工作成效。运用系统分析思维,抓住问题规律,避免“老问题”重复出现,举一反三,从解决一个问题进而解决一类问题;创新方式方法,切实提升基层治理能力。充分发挥村(社区)“两委”成员、党员和网格员等群体作用,通过入户走访、“面对面”听取诉求,对问题做到提前发现、超前预警、迅速化解,将网格成为民情收集器,将矛盾化解在萌芽状态,实现“未诉先办”“不诉自办”的目的,用心把群众的烦心事办得有速度、有温度。

“城北区祁连路某小区很多住户通过外墙飞线给电动车充电,存在火灾安全隐患。”接到群众反映后,城北区相关单位第一时间组成联合督查小组,实地走访该住宅小区,并在所有小区进行地毯式摸排,全面查找安全隐患,实现了标本兼治。

今年以来,城北区坚持依托12345政务服务便民热线,建立和完善“吹哨报到”机制,全区党员干部转变思想、改进作风,坚持从解剖一个问题到解决一类问题,“小切口”推动大改革,推动民生“大变化”。

“树木这么一修剪,家里亮堂了,现在我们眼前一片明亮,心里也痛快了。”

“感谢镇政府和城管工作人员,堵住的公路终于通了,村民可以正常通行了。”“拖欠的工资已经一分钱不少拿到了,在政府部门帮助下,这么短的时间就解决了让我们头疼已久的话题。”

针对物业服务、供暖等疑难复杂问题,健全完善了物业服务企业综合考核“红黑榜”机制;针对农民工工资拖欠等问题,建立“双交办”“人社+法院+司法”对接协作等机制;针对群众消费维权问题,强化日常巡查检查;针对安全生产等各类隐患,强调“未病先治”……

接下来,城北区将持续以党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作为抓手,走好群众路线,切实解决群众诉求,真正做到“知责于心、担责于行、履责于行”,用实干、实绩、实效,交出获得感、幸福感、安全感满满的民生答卷。

(记者 小蕊)

湟中区

事事有回应 件件有着落

自我市开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作以来,湟中区积极响应,不断压实责任,要求全区干部统一思想,提升认识,全面深入践行“干部要干、思路要清、律己要严”工作要求,牢固树立“以人民为中心,以问题为导向”服务理念,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。截至3月底,湟中区共受理各类工单3693件,其中2月响应率达100%,解决率达99.7%,满意率达97.26%,较启动之前均有大幅提升。

湟中区委区政府深刻认识到,“有诉必应马上办”基础在“有诉”,要领在“必应”,关键在“马上办”,核心要义是“人民城市为人民”,立足点在于牢牢站稳人民立场,树立真抓实干的鲜明导向,落脚点在于推动干部思想作风、能力素质、观念意识转变和提升。为不断提高各类民生诉求办理质量,真正解决群众急难愁盼,湟中区研究并印发了《西宁市湟中区开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作方案》,对全区“有诉必应马上办”机制创新工作做出全面部署,详细分解各项工作任务并明确牵头单位,确保各项任务有所遵循。同时,组建“有诉必应马上办”工作专班,加强人员力量的同时不断探索总结,制定符合湟中区情的工作方法,畅通“接、派、办、督、评、报、宣”等七个环节,创新“四步走”工作法,详细规定从接收工单到最终答复全流程办理方法,确保群众诉求“事事有回应,件件有着落”。

提高响应速度,用心用情用力,解决群众的操心事、烦心事、揪心事。1月底,有市民反应其被拖欠工资77508元,年关将至,市民着急拿到工钱回家过年,接到求助后,湟中区人力资源和社会保障局立即行动,经核查发现市民反应的欠薪属实,随后安排湟中区劳动保障监察大队抓紧协调,于2月4日将上述欠薪全部讨回。

主动上门服务,畅通群众沟通渠道,真正做到打通“服务群众最后一公里”。前不久,湟中区鲁沙尔镇一位市民来电求助,因其及其母亲均为一级残疾,致使家庭经济困难,多次向村委申请残疾人补助,均未申请到,请求政府予以协调。在接到市民求助后专班及时响应,立刻联系鲁沙尔镇政府,镇政府在收到工单后高度重视,立刻安排工作人员实地走访,并现场答复市民,向其解释相关政策,协助办理相关业务,目前市民的护理补贴和生活补贴已正常发放至社保卡内。

同时,湟中区各单位各部门也在积极转变工作思路,从被动办理工单转为主动发现问题,从日常工作中寻找线索,洞见症结,提炼问题本质,寻求破解之法,实现“有诉必应”向“未诉先办”转变。

今后,湟中区将进一步结合实际情况和工作职能就怎么进一步做好“有诉必应马上办”机制创新工作更新思路、提高认识、总结经验,开拓创新,全力以赴聚焦问题抓整改、促提高,压实责任,扎实推进党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作提质增效,健全工作机制,凝聚工作合力,加强数据分析,提高工作水平,更好更快地解决群众合理诉求。

(记者 王琼)