

西宁有诉必应马上办周年记

一年累计接收市民诉求超35.9万件！
响应率、解决率、满意率分别达99.5%、98.6%、96%！

“有诉必应马上办”创新机制在西宁已运行了整整一年，这一年对于西宁的政务服务改革和城市基层治理而言，意义非凡。

她深刻改变着市委市政府与百姓之间的互动模式，成为新时代群众工作的新典范和城市基层治理的新举措，为西宁在产业“四地”建设进程中实现“一个创新基地、三个中心城市”的目标要求筑牢了坚实根基，极大地提升了西宁治理体系和治理能力的现代化水准。

这一年，西宁畅通“接、派、办、督、评、报”等环节，推动群众诉求及时感知、快速响应、高效办理，自2023年10月推出以来，累计受理群众诉求35.9万余件，响应率、解决率、满意率分别达到了99.5%、98.6%、96%，这些数据充分彰显了这一机制的活力与成效，也积累了丰富的经验，让老百姓的生活更加便利、舒适，幸福感也油然而生。

如何畅通民意？热线与市民的“桥梁作用”

2023年10月的西宁，一场以解决群众急难愁盼问题为核心的政务服务变革悄然开启。西宁12345政务服务平台在党建引领下升级改造，成为了连接市民与政府的主渠道，宛如一座坚固的桥梁。

南山路花好月圆小区的住户王先生的遭遇，是众多市民诉求的一个缩影。每天下班回家，他都要经历小区门口违法占道经营带来的“堵心之旅”，行人与车辆通行困难，孩子放学也受影响，安全隐患令人担忧。今年9月份，在朋友告知“12345”热线后，他抱着试一试的心态拨打了电话。令他惊喜的是，城管部门第二天就给予了回复，并联合交警部门针对此问题加强了重点时段联合执法。这一事件不仅让王先生感受到了政府部门对市民诉求的重视和高效处理能力，更凸显了热线作为民意传达通道的重要性。

城北区柴达木路万科公园里小区的赵女士也面临着类似的困扰。下班高峰期，小区唯一的左转弯道拥堵不堪，车辆排成“长龙”，她只能眼巴巴看着家门却进不去。今年8月初，她拨打了“12345”热线，第二天辖区交警就回访告知将考虑增加可变车道，没过几天，新增的左转弯道便出现在眼前，她的回家之路变得快捷起来。

家住金座晟锦的王女士，车位经常被占的问题让她苦恼不已。与物业多次沟通无果后，她拨打了“12345”热线，没想到的是，困扰她许久的问题当天下午就得到了解决，车位前安装了阻隔设施。王女士

感慨道：“‘12345’的办事效率太高了，他们真正把老百姓的问题放在了心上，让我们切实感受到了政府对老百姓的关心和重视。”

如何打破壁垒？优化流程的“关键举措”

过去，单位诉求办理常常陷入空转，主协办单位之间相互推诿，效率低下，这是许多城市在政务服务中面临的共性问题。西宁为解决这一难题，建立了“有诉必应马上办”三级派单目录和2000余诉求分类事项，这无疑是优化流程的“关键举措”。

以花好月圆小区门口占道经营问题为例，城管和交警部门在过去可能会各自为政，但在新机制下，城管部门负责对商贩进行管理，交警部门负责周边交通秩序的维护，两个部门联合执法，有效地解决了问题。

对于万科公园里小区左转弯道拥堵的问题，交警部门不再拖延。他们积极调研，根据实际情况增加可变车道。通过这一案例可以看出，优化流程使得各部门能够明晰自己的职责和任务，从而提高行政效率。

这些例子充分说明，优化流程打破了部门壁垒，整合了行政资源，形成了协同解决问题的合力，为市民提供了更全面、更高效的服务。从政府管理的角度来看，这一举措优化了行政资源的配置，提高了政府的整体运行效率，使得政府能够更加高效地回应市民的诉求。

如何提升效率？压缩时限的“有效策略”

西宁政务服务监管局为提升服务效率，按下了诉求处置办理时限的“有效策略”按钮，将原来的1、5、10、15日压缩至1、3、7、11日，对于保基本民生的水、电、暖、气等诉求，更是做到日清日结。

王先生反映的占道经营问题第二天就得到城管部门的回复，这让他对政府的办事效率刮目相看。赵女士反映的车道拥堵问题第二天就接到交警部门的回访电话，并且很快得到了解决，她深切感受到了政府服务的高效。王女士反映的车位被占问题，当天下午就接到办事处工作人员的电话告知问题已解决，这让她惊喜不已。

压缩办理时限对市民来说意义重大。它及时满足了市民的需求，减少了市民因问题得不到及时解决而产生的困扰和不满。从政府部门的角度来看，这是一种自我加压的方式，促使部门提高工作效率，加强内部管理，提升服务质量，同时也增强了市民对政府服务的信任。

如何践行宗旨？党建引领的“核心力量”

以城东区清真巷街道南庄子自建房

片区修路事件为例，过去该片区路面破损、排水不畅，给居民出行带来极大困扰。施工期间，社区党委积极协调，发动党员志愿者、楼栋长、网格员参与宣传，引导居民、商户配合，保障路面修复工程顺利进行。最终，一条崭新平坦的道路呈现在居民眼前。

在实际工作中，党员干部发挥了先锋模范作用。他们积极参与到诉求处理的各个环节，无论是接听热线电话、派单处理，还是实地解决问题，都以高度的责任感和服务意识，为市民排忧解难。在处理各类市民诉求时，党员干部冲在前，积极协调各部门之间的关系，确保问题能够快速、高效地解决。他们的行动，让市民看到了政府对人民的关心和重视，也让“有诉必应马上办”机制更加深入人心。

记者手记：

西宁“有诉必应马上办”创新机制运行整整一年了！在采访过程中，记者深刻感受到了这一机制给市民生活带来的积极影响。从“12345”的响应率、解决率到满意率各个方面，都可以看出这一机制取得了令人满意的成果。

每一个具体事例，尽管看似平凡，却深深触动着记者。从市民的反馈能感受到他们对这一机制的信任和感激是如此真挚，这是对政府服务最直接、最有力的认可。

政府部门在这一机制下的高效运作更是令记者印象深刻。这种高效运作的背后，是西宁提升政务服务水平的坚定决心和不懈努力。

西宁“有诉必应马上办”创新机制是一次具有深远意义的成功探索和实践，为市民生活带来了实实在在的改变。它通过畅通民意表达渠道，让市民的声音能够及时传达给政府；通过优化办理流程，打破部门壁垒，提高行政效率；通过压缩办理时限，满足市民对问题解决的及时性需求；通过党建引领，确保机制的正确运行方向。这一系列措施为市民解决了众多急难愁盼的问题，提升了市民的幸福感和满意度，也为城市社会治理提供了宝贵的经验。

可以说，百姓的生活在这一机制的推动下蒸蒸日上，西宁这座城市也因此焕发出更加迷人的魅力。

(记者 张永黎 芳旭 赵娜 王唯)

有诉必应 马上办
政务服务便民热线
12345
扫码关注

西宁三条路线入选全国精品骑行路线

本报讯(记者 王琼)11月5日，记者从市体育局获悉，依据中国自行车运动协会《关于推荐2024“中国骑行地图”精品骑行线路的通知》，经广泛征集、大众投票和评审委员会评审，全国共推选出110条代表性路线作为“2024年中国骑行地图精品骑行路线”。我市有三条路线入选，分别是西宁大西山骑行路线、西宁生态城北骑行路线、西宁文峰塔骑行路线。

为践行全民健身计划，满足广大人民群众对绿色、健康、低碳、环保的骑行运动需求，着力解决“去哪骑”的痛点诉求，国家体育总局自行车击剑运动管理中心、中国自行车运动协会联合高德地图，共同推出中国骑行地图，同时公布了2024年中国骑行地图百余条精品路线，今年在2023年评选出的全国10佳精品骑行路线基础上，扩大规模及覆盖面。

近年来，西宁市作为环青海湖国际公路自行车赛开幕式永久举办地，秉持“绿色、人文、和谐、体验”的赛事理念，“环湖赛”的品牌效益不断外溢，推动体育与文化、旅游、产业、健康、生态深度融合。同时，城市治理改善，市民生活观念转变，绿色出行理念深入人心。青山绿水沿线的自行车道上，每天都有健身爱好者休闲骑行，他们呼吸新鲜空气、沐浴和煦阳光，在骑行中感受自然之美。

今年五一期间，为广泛传播绿色出行理念、提高居民生活质量，市体育局和各县区文体旅游部门积极协作，立足县区地域优势和自然禀赋，以“公路+骑行”“景区+骑行”等体旅融合发展为方向，推出覆盖五区两县的“和谐东区”“文脉中区”“魅力西区”“生态北区”“遇见湟中”“山水大通”“日月湟源”7条主题自行车骑行路线。这些路线一经推出便大受欢迎，它们以主城区绿道为骨架，贯穿城市各个区域，连接周边村庄和景区景点，让骑行者在享受骑行乐趣的同时，领略城市的美丽风光。

我省延续实施一次性扩岗补助政策

本报讯(记者 刘瑜)记者从省人社厅获悉，今年失业保险一次性扩岗补助政策较去年有“两不变”“两变”。其中：“两不变”是资金发放对象不变，即企业；支持就业群体不变，即毕业年度高校毕业生、离校两年内未就业高校毕业生、16岁至24岁登记失业青年。“两变”是参保缴费条件由原先1个月以上增加到3个月以上，政策执行期限由1年增加到2年。

失业保险一次性扩岗补助资金采取“数据推送+企业申请+承诺制”模式发放，省社保局通过数据比对筛选出符合发放条件的企业及人员信息，将数据推送至人社政务服务一体化平台。各级社保经办机构主动联系所属地区符合条件企业通过人社政务服务一体化平台上传相关申领资料，申领一次性扩岗补助。

为持续深化高校毕业生等青年就业创业推进计划，全力确保就业形势总体稳定，今年延续实施失业保险一次性扩岗补助政策，对企业招用毕业年度及离校两年内未就业高校毕业生、16岁至24岁登记失业青年签订劳动合同，并按规定为其足额缴纳失业、工伤、职工养老保险费3个月以上，每招用1人，发放一次性扩岗补助1500元，政策执行至2025年年底。

“退个税”政策保障居民安心换购住房

“这真是个惠民利民的好政策，没想到换套房子还能退个税！”收到退税的市民王女士激动地说。对于老百姓来说，既住进了新房子，还能有一笔个税退进账户，可谓是“双喜临门”。

王女士口中的好政策，便是居民换购住房有关个人所得税的政策。为支持居民改善住房条件，2023年8月，财政部、税务总局和住房城乡建设部三部联合发布《关于延续实施支持居民换购住房有关个人所得税政策的公告》，明确指出居民换购住房退个税政策延长至2025年。即自2022年10月1日至2025年12月31日，对出售自有住房并在现住房出售后1年内市场重新购买住房的纳税人，对其出售现住房已缴纳的个人所得税予以退税优惠。

为了方便上班通勤，今年9月13日，王女士和家人以33万元的价格出售了位于城东区同安路的房屋，9月21日，王女士一家以123万元的金额在南京路购置了一套新房，在办理房屋涉税事项过程中，税务窗口工作人员发现王女士符合居民换购住房优惠政策条件，便主动介绍了换购住房退税的优惠政策，并安排主管税务机关辅导她办理个人所得税退税手续。日前，王女士收到了换购住房个人所得税退税3300元。“真的能退税！

之前在网上看到还不明白具体的办理流程，现在才感受到实实在在的政策红利。”王女士说。

居民换购住房有关个人所得税政策正惠及着越来越多的市民。日前，记者来到西宁市市民中心办税大厅，有不少人正在税务窗口咨询相关政策。“这里是市民办理退个税需要跑的最后环节。各区县主管税务机关会定期取回材料并进行后续的办理流程。只要材料齐全，市民只需跑一次，就能足不出户等待退税到账。”市民中心办税窗口工作人员说。

据了解，自居民换购住房个税退税政策落实两年多以来，我市税务部门通过多渠道推送公告和政策解读；同时，还在西宁市市民中心办税服务大厅开设专窗，为居民申请换购住房个人所得税退税申请提供“一对一”辅导和服务，确保该项优惠政策直达快享。记者从市税务局了解到，2022年10月1日至2024年10月17日，我市居民换购住房享受个人所得税退税优惠政策共涉及1345人次，退个人所得税共计684.21万元；2024年10月份(截至10月29日)，到西宁市市民中心税务窗口上交退税材料的市民就达到110余人次。

那么，这笔钱怎么退，应该退多少？针对

市民关心最多的问题，市税务局相关工作人员进行了解答。

【享受该项政策需要满足什么条件？】

居民出售和重新购买的住房应在同一城市范围内，同时，出售自有住房的纳税人与新购住房之间需要直接相关，应为新购住房产权人或产权人之一。

【退税金额应当如何计算？】

新购住房金额大于或等于现住房转让金额的，全部退还已缴纳的个人所得税；新购住房金额小于现住房转让金额的，按照新购住房金额占现住房转让金额的比例退还现出售住房已缴纳的个人所得税。

【需要提供哪些材料？】

纳税人需要携带身份证件、现住房的房屋买卖合同向征收现住房转让所得个人所得税的主管税务机关提出申请。其中，新购住房为二手房的，需要提供房屋买卖合同及不动产权证书；新购住房为新房的，需要提供经住房城乡建设部门备案(网签)的房屋买卖合同及其复印件。

(记者 李静)

聚焦西宁房地产业平稳健康发展