

有诉必应马上办的西宁实践

——盘点2024 西宁精彩(一)

编者按：

岁月悠悠,2024年西宁的辉煌篇章即将画上圆满的句号。回望这一年,西宁以走在前的担当、拼出了作表率的样子——丁香之城花香满城,“雪豹之都”跃然眼前,“一基地三中心”建设蹄

疾步稳,绿色算力产业步入快车道,房地产领域健康平稳发展,一条条生产线高速运转,一条条道路更快捷更畅通,一根根地下管网焕然一新,一场场演唱会开辟文旅新赛道……每一帧画面都是西宁奋进的缩影,每一声回

响都是西宁人民幸福的乐章。

在2024年即将收官之际,西宁晚报精心筹备,为读者呈现一系列属于西宁这一年的“高光时刻”,诚邀您一同见证,这些记录着西宁成长与精彩的珍贵篇章。

“您好,我是12345工作人员,现在对您通过12345微信公众平台反映的问题进行回访,请问您对楼院内道路积雪清扫的问题解决情况是否满意……”

“很满意!解决问题很高效及时,帮居民解决了出行困难。”

11月底,张女士通过微信公众号“西宁12345”反映了楼院内积雪未及时清扫导致路面结冰、影响居民出行的问题。当日,社区组织院内业委会与楼院长立即清扫积雪、铲除冰面。看到问题得以解决,张女士感慨“有诉必应马上办”的效率越来越高。

“‘有诉必应’真正做到了市民有诉、部门有应,我们普通市民反馈的问题都得到了解决,为这一机制点赞。”

如张女士一般受益于该机制的市民都有着同样的感受。

民有所呼,我必应办。西宁说到做到——

全市各地区各单位各部门把解决群众诉求的过程转化为攻坚克难、推动走在前作表率的动力,用更快速的响应、更高效的办理、更及时的反馈、更暖心的服务推动党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作取得实效。

99.9%响应:42万余件群众诉求

习近平总书记在青海考察时强调,“多办顺民意、惠民生、暖民心的实事,扎实解决群众急难愁盼问题。”

西宁市党委政府攻坚深研、创新求变,打通民表达民意和诉求的便捷通道,积极构建共建共治共享的治理新格局。

去年10月,西宁市迎来一场以解决群众急难愁盼问题为核心的政务服务改革的“一”党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作,主动回应群众关切,用心用情用力解决群众身边的操心事烦心事揪心事。

“小区楼栋前占用停车位的7处私装地锁都拆除啦,可是解开了我们大家的‘心锁’!”

“这棵树修剪后,阳光就能照进房子里了,心情都变好了。”

……

一年时间,西宁市搭建以“12345”政务服务便民热线及“西宁12345”网络平台为主渠道,打通了市民表达民意和诉求的便捷通道,构建起民诉求驱动城市治理的新模式,用“有诉必应马上办”这根“绣花针”,穿起千家万户、千头万绪,书写着对民诉求快速响应、高效办理、及时反馈、主动治理的生动实践。

“有诉必应马上办”机制创新工作

运行一年来,共受理群众诉求42万余件,响应率达99.9%,解决率达98.6%,满意率达96.9%,群众诉求办理质效不断提升。

畅通:一条渠道接收精准派单

“你好,我想反映一个情况……”10月初,西宁市12345政务服务便民热线接到市民赵先生来电,反映小区附近天然气管道受损,群众生活不便。

根据“有诉必应马上办”机制创新工作要求,“水、电、暖、气”等群众基本生活保障诉求24小时内办理。热线受理员梳理情况后,及时联系所辖区政府转办中心。中心会商后组织住建、燃气公司等部门工作人员上门了解情况,当天修复受损管道,解决了群众的“烦心事”。

“目前,我们将全市非紧急、非警务类19条热线合并,打通了西宁12345网络平台、市民通、网信办网络受理举报平台、西宁晚报等多个诉求接收渠道,进行‘大分类派单’。”在西宁市12345政务服务便民热线班长张文静的显示屏上,受理数、办结数等实时数据不断跳动,诉求类型统计、热点问题等业务板块划分清晰,一目了然。

“我们完善了两个制度规定,一是明确事项分类和职责目录,直接精准派到相关单位;二是确定办理部门‘首接负责’。”市数据局(市政政务服务监管局)相关负责人介绍,他们将派单事项从原来的935条细化增加至2530条。

高效:办理时效大幅缩减

曾经,群众在提出诉求时经常遇到责任单位或部门把责任一味推到基层的情况。

为杜绝层层“甩锅”、村(社区)不合理兜底等现象,进一步提升服务效能,西宁精准按下了诉求处置办理时限的“加速器”,将原有的1日、5日、10日、15日的处理周期大幅缩减至1日、3日、7日、11日(工作日),对短时间内难以解决确需延长办理时限的诉求事项,审核后列入挂账管理并监督提醒、盯办催办,实现了服务效率的显著提升。

特别是对于关乎民基本生活的水、电、暖、气等重点民生领域的公共服务单位提供7×24小时不间断服务,确保群众诉求接得上、办得了。

居民当日反映垃圾堆放问题,社区

当日出面解决。

居民家中下水管道堵塞,臭水不断向外涌出,厨房地面泛着臭水,居民苦不堪言,社区工作人员实地查看后立即协调维修人员两个小时解决了下水道严重堵塞问题。

“当天反映完问题后,小区幼儿园噪声扰民就得到很好的控制,我们午休得到了保障。”居民对城北区教育局为民办事的速度竖起了大拇指……

如今,随着“有诉必应马上办”的家喻户晓,拨打“12345”、通过关注西宁12345“有诉必应马上办”微信公众号“一码直达”反映诉求、有问题找社区等已成为反映诉求最主要的途径,而1天甚至当天解决市民的小诉求已成为常态。

解决:全程督办未诉先办

西宁市将“有诉必应马上办”纳入全面从严治政、建立纪检监察、党委政府督查和城市运行指挥中心三级督办模式,全程督办群众诉求。未按时响应的事项将被督办,无效则纳入政务平台“督办池”。重复投诉三次以上及考评末尾的县(区)和部门,将收到督办通知,必要时督查部门下沉一线确保问题根治。

针对工作不平衡、推诿扯皮等问题,西宁市不断完善工作机制,制定“红黄蓝”分区动态管理、职责争议快速裁决等16项制度,形成“蓝区”引领、“黄区”争优、“红区”赶超的氛围。

通过建立“日报告、周分析、月通报、年总结”机制,分析研判工作情况,挖掘数据价值,识别共性及反复问题,实现早发现、早化解、早预防。

针对反复出现的突出问题,开展攻坚行动,梳理高频诉求,印发《书记点题》清单,从体制、政策、流程、巡查等方面找综合解决办法,推动矛盾根源解决,实现未诉先办、主动治理,达到系统、综合、源头治理目标,破解基层治理难题,提升治理效能。

如今在西宁,12345政务服务便民热线已成为市民群众遇到困难时的第一选择,“真的管用”是他们的切身体会。

西宁也将继续推进深化这项工作,让“有诉必应马上办”更有高度、更有温度、更有速度、更有力度,用更多实绩回应人民群众对美好生活的期待。

(记者 张弘毅)

扛牢责任 真抓实干

聚力在现代化新青海建设上走在前作表率

西宁市生产安全事故及隐患举报奖励办法(试行)

(第一部分)

第一条 为提高广大人民群众参与安全生产监督管理的积极性,强化安全生产社会监督,及时发现和排除重大事故隐患,制止和惩处安全生产非法违法行为,有效遏制生产安全事故尤其是较大以上事故发生,根据《中华人民共和国安全生产法》《青海省安全生产举报奖励实施细则》《西宁市安全生产办法》

等法律法规规定,以及《中共中央 国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》《国家安全生产监督管理总局财政部关于印发安全生产举报奖励办法的通知》《西宁市推进安全生产领域改革发展的实施方案》等文件要求,结合西宁市实际,制定本办法。

第二条 任何单位、组织和个人(以

下统称举报人)有权对西宁市行政区域内的安全生产违法行为或事故隐患向县、区应急管理局和园区环安分局举报。

第三条 举报人举报的安全生产违法行为或事故隐患,属于县、区应急管理局和园区环安分局事先并未掌握,但经依法调查、情况属实的,依照本办法对举报人予以奖励。(未完待续)

昔日好友反目

莫让“借”字在心口难开



鲜丽萍 大通回族土族自治县人民法院立案庭四级法官

日常生活中,发生在朋友之间的民间借贷纠纷,往往让我们有苦说不出,碍于情面没有出具借条的借贷关系是否能顺利解决呢?

案件简介:

罗先生与王先生是多年好友,出于对彼此的信任,两人一起合伙在外地经营了一家烧烤店。起初生意很好,两人的关系也变得更紧密,但后来小店生意渐冷,客人越来越少,眼看着要做赔本买卖了,二人决定让小店关门,及时止损。话说亲兄弟还得明算账,可是这二人却算了一笔糊涂账,既没有签订合伙协议,也没有出具借条,于是合伙、借贷傻傻分不清,二人各执一词。罗先生坚称二人各自出了一部分合伙款,但有一部分是王先生向某个人借的款后来用于小店经营。而王先生则认为没有借款一说,所有的钱都是合伙款,生意赔了,二人各负盈亏,更没有偿还的必要。后导致纠纷产生,罗先生不得已诉至法院。

调解结果:

由于罗先生在提起诉讼的同时,提出了财产保全,法院在通过认真研判证据、分析保全风险、考虑双方关系后,及时联系双方当事人进行了调解。调解中,原告认为借款时碍于情面,没有让被告出具借条,但是二人的微信聊天记录和转账记录可以证明二人之间是成立借贷关系的。经过法官向双方当事人释法说理和耐心的调解,被告承认确实存在借贷关系。通过和原告、被告反复沟通,在其双方均同意的情况下,确定了给付金额,被告也愿意当庭履行还款义务。原告考虑到今后还是朋友关系并且被告已经履行了义务,所以没有继续保全的意义,故当即表示想撤回保全申请。法院在收到撤回保全申请后,立即作出解除保全裁定书,由于调解及时,故该保全申请尚未移送执行,双方的顾虑才得以消除,该案在情理和法理下得到双化解。

“每一个案件就是一个营商环境”,而每一个公民个体又何尝不是一个营商环境,财产保全在保障了申请执行人权益的同时增加了被执行人财产的支配自由和财产损害的风险。该案及时组织调解,在充分发挥民事调解职能的同时,依法保障了申请执行人和被执行人的权益;及时撤回保全,既缓解了执行压力,又挽救了一段濒临破灭的友谊。

法官说法:

借贷关系的成立需要双方存在借贷关系的合意和实际的支付凭证,仅凭微信转账记录而没有其他证据是不能证明存在借贷关系的,还要审查是否存在借款合同、是否出具借据、收据、欠条等内容。《最高人民法院关于审理民间借贷案件适用法律若干问题的解释》第二条规定:出借人向人民法院提起民间借贷诉讼时,应当提供借据、收据、欠条等债权凭证以及其他能够证明借贷法律关系存在的证据。当事人持有的借据、收据、欠条等债权凭证没有载明债权人,持有债权凭证的当事人提起民间借贷诉讼的,人民法院应予受理。被告对原告的债权人资格提出有事实依据的抗辩,人民法院经审查认为原告不具有债权人资格的,裁定驳回起诉。微信转账已经成为生活中的常态,因此时常出现亲友之间频繁通过微信向对方支付款项而说不清道不明的情况。法官建议在客观条件不能出具借据、收据、欠条的情况下,向他人出借款项一定要明确说明借款的意思表示并在微信转账的时候备注其转账的用途是用于借款,莫让“借”字在心口难开。

(文字整理 记者 顺凯)

平安西宁 法官说法



本栏目由西宁市中级人民法院、西宁晚报合办