

# 人民群众有所呼 党委政府有所应 鞍山“8890”架起党和群众连心桥

本报记者 刘家伟



8890平台工作人员正在接听热线,协调解决群众诉求。

本报记者 刘家伟 摄

**核心提示**

鞍山不折不扣地执行省委、省政府决策部署,高起点建设8890民生问题大数据平台和政务便民服务平台,并创新群众工作机制,通过突出强化党的领导,充分发挥党委总揽全局、协调各方的作用,使党委、人大、政府、政协等各类主体聚合起来。将全市所有涉及群众诉求需求的部门均纳入承办单位,通过大数据技术、智能化手段进行分类分拣,把每一项诉求、需求即时精准地推送给对应的承接部门,由承接部门第一时间组织力量、调动资源、全力解决,实现面向人民群众诉求、需求表达全覆盖,为民办事、解决群众问题的责任主体全覆盖。

建设鞍山8890平台,是以人民为中心,做好新时代党的群众工作所采取的重大举措。8890平台,不仅是一个便民服务平台、社会治理的新平台,更是一座党和人民群众的连心桥。

## 发挥党委总揽全局、协调各方的作用 创新群众工作组织架构

鞍山以“为民服务办实事”开启了2019年全面振兴、全方位振兴崭新的征程。1月1日,鞍山市8890民生问题大数据平台和政务便民服务平台全面开通运行。

这是一个市民“拨就灵”的大平台,整合12345政府服务热线、民心网、市长信箱等各种群众反映问题渠道,一号受理群众的各种诉求需求,方便最大化,受理更直接;这是一座党和群众的连心桥,全心全意把人民群众的各类诉求解决好,各种需求回应好,让百姓生活更有质感,城市发展更有温度,初心紧系民心;这也是一条鞍山人民同路的幸福路,便民服务、投诉举报、数据分析等若干功能模块清晰可点,大数据、云计算等现代技术手段支持,优化便利,数据引领决策更精准。

展现在百姓面前的虽然仅是一个平台,但其背后支撑平台高效运转的,是鞍山市委创新群众工作机制的一整套工作体系,这套体系就是“一委一办、一中心、一平台、一个公司和两个专班”。

鞍山突出强化党的领导,组建了“一委一办”的领导架构。“一委”就是群众工作委员会,主任由市委主要领导、市政府主要领导担任;“一办”就是委员会办公室,设在市委政法委。组建这“一委一办”,就是要充分发挥党委总揽全局、协调各方的作用,使党委、人大、政府、政协、纪委监委、法检、企业、社会组织等各类主体聚合起来,围绕群众诉求需求的有效解决,发挥各自能动作用,形成党委领导群众工作的整体格局。

为了强化为民服务职能,鞍山专门成立了一个中心,就是8890政务便民服务中心,配备了一批专职人员。这个中心专门围绕平台受理的各类事项,推动、协调、督促相关责任主体及时办理,有效解决。

为了让群众反映问题更方便,处理问题更精准、更高效,鞍山开发了8890民生问题大数据平台和政务便民服务平台。这个平台设在鞍山市智慧城市运行管理中心,与总投资5000余万元的城市网格化管理系统融为一体,按照国内一流的建设标准,设计系统存储能力800T,处理能力8000核,为鞍山每年处理数以百万的诉求需求信息,提供了强有力的技术保障和科技支撑。

为了满足群众更高质量的服务需求,鞍山通过市场化运作、公司化介入的方式,激活社会各种力量和资源,共同投入到满足百姓需求上来,把能够为群众提供衣食住行和娱乐、生活服务的各类企业,都整合到平台之中,推送到百姓身边,为群众提供优质便捷的服务需求。

鞍山还专门组建了两个专班,解决群众诉求需求办理中的堵点难点问题。一个是纪律作风查纠专班,专门对解决群众诉求不作为、不担当的干部进行监督执纪问责,让广大干部始终保持全心全意为人民服务的优良作风和工作热情;另一个是依法处理工作专班,主要是规范信访秩序,维护社会秩序。

## 建立完备高效的解决机制 打造解决群众诉求需求的完整闭环

鞍山围绕工作机制和主要流程,制定了从建立排查受理到最终考核评价的10项工作机制和工作流程,打造解决群众诉求需求工作的完整闭环,通过综合施策,切实解决群众诉求需求工作中的多头受理、重复投诉、权责不清、衔接不畅、缺乏标准、效率低下等问题。

鞍山将开展社会矛盾纠纷和群众诉求需求信息排查收集,统一录入8890政务便民服务平台大数据平台,并通过热线电话、网络、智能APP等渠道受理群众诉求需求,将受理的群众诉求需求进行分类分拣,通过平台向解决诉求需求的责任主体派单或转移。鞍山要求有关部门根据市8890政务便民服务中心派单或转移,依法依规办理群众合理合法诉求需求,并建立落实反馈机制,接受派单、委托

的责任主体按照时限要求及时向诉求人、8890政务便民服务中心反馈办理情况。

对解决难度大、需要多个地区(部门、单位、组织)合力解决的群众诉求需求,鞍山将进行协调会商,联动解决问题,对主体不明确的诉求需求问题,指定相关部门负责解决。同时,对正在办理、非合理合法或短时间内难以解决的群众诉求需求,动员整合基层力量,建立好疏導稳控对接工作体系,防止发生极端等事件,并依法处理信访中违法犯罪行为,在法律框架下统一执法司法思想、依法处置规范、证据规格标准,给信访行为划出法律底线,从群众诉求需求突出问题中倒查干部作风问题、不担当不作为问题,严肃责任追究,推动干部作风转变。

鞍山还建立了督办问责,研判预警,考核

## 畅通受理渠道、聚合各方力量 形成解决群众诉求需求的工作合力

以往,钢都有民心网工作平台和12345热线等平台供市民进行投诉和求助,由于渠道较多,出现了管理分散、办理效率低以及信息不共享等问题。

为此,鞍山坚持以人民为中心的发展理念,坚持从群众的视角谋划群众工作,顺应群众习惯,在整合民心网、12345等全市各类群众诉求需求、公共服务渠道和平台资源的基础上,建成了全市统一的集举报投诉、政策咨询、便民服务等为一体的8890政务便民服务平台,通过整合对接、保留过渡、多线并行等方式,将各类群众诉求需求、公共服务热线短号码全部并入8890政务便民服务热线,实现“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”的目标。

在整合受理渠道的基础上,鞍山实施多元主体协同推进,打造解决群众诉求需求的工作合力。全市牢固树立“解决群众诉求需求是各级各部门和全社会共同责任”的理念,在市群众工作委员会的领导下,充分发挥多元主体能动作用,有效汇聚各方资源与力量,共同做好群众诉求需求工作。

鞍山加强党对群众工作的领导,把群众工作纳入改革发展稳定大局中统筹推进,研究制定解决突出、共性的群众诉求需求的政策制度,对干部在解决群众诉求需求工作中的作风和成效进行监督、考核、评价。同时,对“一府两院”及政府组成部门开展群众诉求需求工作情况加大依法监督力度,围绕群众诉求需求突出问题及时开展执法检查、专项

评议、专题询问等工作,并对群众诉求需求中涉及的重大事项及时作出决议决定,充分发挥地方立法职能,对涉及全市人民切身利益的根本问题及时制定地方性法规,提高运用法治思维、法治方式解决群众诉求需求的能力和水平。

为把工作重心从矛盾化解、事后处置前移到服务群众、服务民生上来,鞍山还将建设好基层党组织、网格员、驻村队员等基层群众诉求需求工作队伍,在解决群众诉求需求的同时,同步开展矛盾化解、教育疏导、人员稳控工作,力求做到抓早化小、矛盾不上行。充分发挥群团组织在群众诉求需求工作中的桥梁纽带作用,做好对特定利益群体的服务引导、争议解决、权益维护等相关工作,并强化基层党组织建设和群众自治组织建设,完善民事民议、民事民办、民事民管的基层治理模式,推动形成群众问题由群众解决的新机制,从源头上及时有效解决群众诉求需求等。

鞍山还将督促推动相关行政部门、企事业单位落实主体责任,着力解决本系统、本领域群众诉求需求问题,并履行好复议、仲裁职能,及时解决群众诉求需求。同时,围绕群众反映突出的诉求需求问题加大民主监督力度,及时开展调研、专题协商等工作,并及时办理群众反映的涉纪类诉求需求,对群众诉求工作中违反群众纪律、不担当不作为、推诿扯皮的单位和干部进行监督执纪问责。

为各类企业服务,做到既更好满足群众对高品质生活服务的需求,又有效减轻政府运行成本。

创新群众工作组织架构和工作体系,鞍山建设8890民生问题大数据平台和政务便民服务平台,就是要对党对群众工作的领导落实到具体行动中,体现在解决群众诉求需求的实际成效上;就是要实现渠道整合、统一管理、综合分析、精准施策、提高效率;就是要把信访工作向前延伸,从解决群众诉求、回应群众需求上预防和减少信访问题的发生;就是要运用现代科技手段做好新时代群众工作,发扬党密切联系群众的优良传统,真正做到人民群众有所呼、党委政府有所应。

做好新时代党的群众工作,满足人民对美好生活的向往,鞍山正在努力奔跑!

# 以8890平台为依托开发聚合类民生服务板块 八大类31项服务让百姓尽享便利

本报讯 记者刘家伟报道 1月3日,记者从鞍山市建投集团获悉,为了让钢都百姓共享振兴发展带来的惠民成果以及互联网带来的便利,在鞍山市委、市政府的大力支持下,该集团与腾讯公司共同承建的惠民工程——爱鞍山8890民生服务平台已于新年伊始正式上线运行。

爱鞍山8890民生服务平台是鞍山8890民生问题大数据平台和政务便民服务平台的民生需求板块,通过微信公众号和小程序,平台可以让越来越多的政务民生事务实现“掌上办”“指尖办”。目前,已经上线的服务功能有八大类31项,包括生活缴费、预约挂号、惠民服务、公积金、社保、游鞍山、随手拍、行政服务等,走在全省城市级聚合类民生服务平台的前列。该平台的上线运行,为钢都百姓带来了服务更顺畅、缴费更便利、服务更贴心等诸多实惠。

其中,在民生服务更顺畅方面,市民可以通过平台的各行政部门服务预约及信息查询

**爱鞍山8890民生服务平台**

<p><b>承建单位</b> 鞍山市建投集团、腾讯公司</p> <p><b>实现载体</b> 微信公众号、小程序</p> <p><b>目标</b> 让越来越多的政务民生事务实现“掌上办”“指尖办”</p>	<p><b>已上线功能</b> 生活缴费、预约挂号、惠民服务、公积金、社保、游鞍山、随手拍、行政服务</p> <p><b>延伸功能</b> 畅通市民与党委、政府的互动渠道,主动收集市民线上诉求,将服务领域扩大到环保、养老、公安、交管等领域。</p>
--	--

功能,办理所有上线民生服务;随手拍功能板块为市民提供了手机拍摄和手机举报等功能,拍摄内容可直接转到民生问题大数据平台,为全社会共建共治市容市貌、营商环境,提供了便捷顺畅的信息通道。在生活缴费更便利方面,市民可以通过平台,轻松地在手机缴纳水、电、燃气、供暖等与市民生活息息相关的各类费用。

在惠民服务更贴心方面,平台为市民提供了出行、餐饮、租房、代驾、找工作、地图应用等便民贴心服务功能,市民还可以通过预约挂号功能,实现省内各大医院的网上预约挂号。在关注事项更便捷方面,市民可以通过公积金板块,在线查询自己的公积金;可以通过社保服务板块,在线查询医疗保险、养老保险、失业保险等账户信息和缴费记录。在

**速览** SULAN

## 冰雪游 搅热钢都旅游市场

本报讯 记者刘家伟报道 1月3日,记者从鞍山市政府新闻办召开的发布会上获悉,鞍山深入践行“绿水青山就是金山银山”“冰天雪地也是金山银山”的绿色发展理念,将紧紧围绕“嬉冰雪、泡温泉、品民俗、过大年”主题,通过开展长达60天、五大板块九大活动,举办好千山首届冰雪嘉年华,点燃钢都冬日无限激情,做大做强冰雪经济。

千山首届冰雪嘉年华活动从2018年12月23日开始,至2019年2月20日结束,为期60天,分为五大板块,共九大主题活动,包含众多优惠活动和便民举措。

其中,第一大板块在千山核心景区,以“冰雪+旅游”为主题,在云潭湖、桃花溪谷等处打造冰凌雾凇景观,用红灯笼打造“千山、千福、千盏灯”景观,烘托节日气氛。第二大板块在千山老院子景区,以“冰雪+民俗+美食”为主题,推出雪地漂移车、超长冰滑梯等20余个游乐项目,开展“品民俗——赶大集”、抽老牛大赛等活动。第三大板块在千山班夫温泉滑雪庄园,以“冰雪+体育+研学”为主题,推出冰雪进校园、冬令营、亲子嬉雪等6项活动。第四大板块在千山温泉旅游度假区清水湾酒店片区,以“冰雪+温泉”为主题,推出了门票打折等优惠活动,让游客和市民在冰雪温泉中释放身心。第五大板块在二一九公园,以“冰雪+健身+休闲”为主题,开展冰上运动、冬泳大赛等活动,并设置儿童冰上自行车等7项冰雪游乐项目。

为开发冬季雪景游览线路、打造具有东北特色的冰雪项目,鞍山千山风景区正在加快推进韩家峪美食一条街、千山摩力香格里拉度假营地等项目。同时,全力开展冰雪旅游项目市场安全监管工作,保证冰雪旅游项目安全,让游客在冬季的千山享受激情四溢、回味无穷的冬季旅游体验。

目前,千山景区、千山老院子冰雪世界、千山滑雪场“冰雪进校园”、二一九公园全民健身冰上运动、千山旅游度假区冰雪温泉健身项目已经全面启动,游客纷至沓来。

## 鞍山百姓 乐享文化惠民套餐

本报讯 记者刘家伟报道 1月4日,记者从鞍山市文化旅游和广播电视局获悉,鞍山于1月至3月在全市范围开展2019年新春文化惠民季活动,为市民奉上一席精彩纷呈的文化盛宴。

2019年鞍山新春文化惠民季活动主要由各类文艺演出、展览讲座、辅导培训、电影展映、新书发布等内容组成,届时全市将开展形式多样、内容丰富的文化惠民活动。2019年新春文化惠民季本着“文化为民、文化惠民”的原则,采取公益性、低票价的形式,保证市民以最低的成本欣赏到高水准的艺术盛宴。

文化惠民季期间,鞍山市演艺集团将近年来新创作的精品剧目集中奉献给广大观众,特别是独有的剧种海城喇叭戏,计划举办综合文艺演出和海城喇叭戏专场演出50场次。

同时,鞍山将组织由文化志愿者组成的文艺轻骑小分队深入农村、社区、养老院、部队开展慰问演出,该活动将贯穿全年。电影公司将举办公益电影放映活动,精选口碑好的国内外大片,下基层进行免费放映。新华书店将举办好书大拜年活动,将最新的畅销书目一网打尽,供市民选阅。

此外,全市各类文化场馆将继续向市民开放,在馆内举办展览、讲座、猜谜、征文等主题鲜明、形式多样的文化惠民活动。在新春文化惠民季活动期间,鞍山还将举办“热土放歌”——践行新时代辽宁精神主题诗歌朗诵会。

## 市内公交 全部实现扫码支付

本报讯 1月4日,记者从鞍山市交运集团获悉,支付宝客户端“鞍山电子交通卡”自去年12月12日上线试运行以来,市民使用量逐日递增,截至目前,鞍山全市公交车辆均实现了支付宝扫码支付。

公交车扫码支付,受到广大乘客的普遍欢迎。但有的时候网络不够好,乘客担心刷不上或者多刷;还有的乘客咨询,电子乘车卡不用先存款……面对各种各样的问题,鞍山市交运集团表示,“扫码乘车”刚刚开始运行,乘客难免会有很多疑问。其实,“扫码乘车”是替代“零钱乘车”的一种新型快捷支付方式,无须提前充值,并不享受乘车折扣优惠。在手机没有网络的情况下,乘客可以使用10次离线二维码进行乘车,10次后需联网才能获取新的二维码。用户可在上车前调出乘车码,在扫码支付时将乘车码置于扫码区前方并对准设备上摄像头即可。

相关部门工作人员介绍,公交车扫码支付,不会出现多刷的情况。为保证“扫码乘车”支付安全和乘客乘车效率,用户需在第一次扫码后等待3秒并手动点击二维码区刷新,才能进行第二次扫码。如果乘客要帮助其他人扫码支付,系统会提示乘客重新输入密钥,目的是为了保护乘客的账户安全,防止盗刷。乘客扫码后,听到“扫码成功”等语音提示表示扫码成功,没有“扫码成功”的语音提示不扣费,“扫码乘车”成功以后,用户可在卡详情页的乘车记录中查看扣款记录。

王鑫 本报记者 刘家伟