为民服务解难题

——沈阳市沈河区人大创新“互联网+”工作模式纪实

本报记者 **赵英明**

核心提示

“文富北路30-2号楼西,楼下有约半米直径的雨水陷坑,深约1米。”
“先农坛路与滨河路交叉路口,施工结束后,人行道路面没恢复,绿地损坏无人管理。”
6月24日,新的一周开始。
不到7点钟,这样的消息就层层传递,出现在三个微信群平台上。

在第三个微信群平台上,这些信息标明点位、配发图片,每一条都有编号,统一名头为“代表反映问题”,上面的红色国徽及“沈河区人大常委会”字样倍加庄严,使这些群众身边的“小事”郑重地“大”起来。

这是些什么样的微信群平台?谁发现了这些“小事”?通过什么途径反映?哪些部门办理?有没有监督落实?效果怎么样?仲夏时节,记者蹲点沈阳市沈河区人大常委会深入调研,求解这一连串的问号。

沈河区市政部门半夜抢修下水管道。
沈阳市沈河区人大常委会供图

初心 一个理念一以贯之

走进沈阳市沈河区人大常委会办公楼,墙上“以人民为中心”六个大字映入眼帘,大楼里专设了“向人民报告”主题工作室。

“人大的血脉在人民、人大的根基在人民、人大的力量在人民。”

“我们要始终把人民立场作为根本政治立场,把人民利益摆在至高无上的地位,不断把为人民造福事业推向前进。”

醒目的标语,提醒着每名工作人员:人民至上。

沈河区第十八届人大常委会深入贯彻落实习近平总书记全国两会重要讲话精神及十三届全国人大一次会议精神,按照省、市人大建设“两个机关”、站位“两个一线”新时代人大工作要求,把坚持人民立场、坚持人民主体地位、虚心向人民学习、倾听人民呼声作为一项重要工作抓到实处。

沈河区人大常委会建议办公室工作人员高云告诉记者,她清楚地记得,新一届区人大常委会领导班子当选时,常委会主任杨文凯所做的承诺:把沟通人大代表的桥梁架设起来,把联系全区人民的纽带连接起来,在“以人民为中心”的时代背景之下,人大工作一定会大有作为!

73岁的沈河区居民祖国镇对此颇有体会。

祖国镇所在的社区有个约500人的业主群,一次,大家在群里提出6项民生诉求,热心的祖国镇想帮着反映,“可不知道哪儿管”。

区人大代表杨大明、黄永斌听说后,主动联系祖国镇上门取件。更让他没想到的是,去年年初开区人代会时,他还被邀请到会场,见到了区人大常委会领导和区政府办领导,“后来跟他们都熟了”!

把根扎在人民中,搭建群众连心桥。在沈河区,越来越多的群众像祖国镇一样跟人大代表建立起紧密联系。

沈河区人大常委会推动代表为民履职零距离,要求每名区人大代表建立“代表代言选民”微平台,与街道(社区)工作人员及所在选区20名以上热心公益事业的选民建立微信群。

有了这个被称为“一平台”的通道,选民可以随时随地将发生在身边的问题发送到平台,由人大代表代为反映,民意诉求实时办理在这里成为可能。

辽报制图 **董昌秋**

探索 三个平台创新体系

“代表围着选民转、人大围着代表转”,最终要实现“一切围着人民转”。

沈河区人大建起被称为“三平台”的“代表意见建议办理多方互动”微平台。这个由区人大常委会领导、区人大建议办和“一府一委两院”相关部门工作人员建立的微信群,接收“二平台”上传的本区能解决的问题,“一府一委两院”相关部门根据职责分工办理后,办理结果依次反馈给区人大常委会、区人大代表和选民。“需省市层面解决的,由‘二平台’内的省、市人大代表向省市人大报送代表建议件”。

正确监督、有效监督,督促政府解决问题。沈河区人大建立起“四办双询一联动”督办落实机制。

“四办”即代表和街道社区“商量办”、区人大建议办“跟踪办”、区人大工委“对口办”、区人大主任会议“重点办”;“双询”即对于代表不满意的办理回复、办理时间长的代表建议,采取函询问政、会询问政督办;“一联动”即区内四级人大代表联动督办,本区难以解决的,逐级向上级反映。

沈河区政府办公室副主任刘剑锋认为,区人大开创了人大依法监督政府工作的新局面。区政府根据区人大要求,建立“三级四不两步走”问题处置机制。“三级”是根据办理难度分别由区政府办公室会同指挥中心常态派送、难以解决的由分管领导组织推动、涉及多个部门的由政府会议解决。“四不”是要求各部门办理时“不说不、不许推、不能拖、不要假”。“两步走”是在解决重难点的代表建议时,第一步让问题明显改观,第二步研究长效办法。

督办落实和问题处置两套机制,使代表意见建议能够件件有承接、有办理、有回音,真正做到了“民有所呼、我有所应”。

6月11日下午2点,在沈河区人大常委会,由区人大、区政府办、区信息和营商中心及各责任单位相关领导参加的督办月例会召开。

占道经营、阻车石及路边护栏破损、下水井盖损坏及下水井返水、路面塌陷回填、中街商业街高音喇叭噪声扰民、共享单车随意停放、商户私占门前停车位……

“民生问题无小事”,问题一件件落实到具体承办单位,有的还标明时限。比如对私占停车位问题,要求由城建执法中心牵头,交警大队和街道配合,限期3日“歼灭”。经排查整治,全区774处私安地锁、地桩全部清除。

有效的运行机制,推动“区属医疗机构无现金支付”“九中异地搬迁”等大批问题及时解决。2018年以来,代表批评意见和建议达4000余件,总量是往年的10倍以上,解决率达80%。

及时收集民意、满足民愿、解决民困、维护民权,沈河区人大依托三个平台和“向人民报告”工作室,每周编发政情一点通,制发人大周简讯,定期推出《代表心声》音频和《向人民报告》微视频,每天提出和办理代表意见建议,分别实现了一府两院报告、人大报告工作、代表报告工作和代表履职的常态化。这种工作模式被形象地称为“永不闭幕的人代会”,得到省人大常委会调研组充分肯定,更得到群众广泛赞誉,群众代表送上锦旗:人大巧搭微平台,代表倾情解民忧。

落实“两个联系”生动实践

加强人大常委会同人大代表的联系,加强代表同人民群众的联系,是党的群众路线在人大工作中的具体体现,也是推动人民代表大会制度与时俱进的重要内容。

沈河区人大常委会建起“常委会联系代表”的“人大代表工作微平台”。这个由区人大常委会与区内全国、省、市、区四级人大代表建立的微信群被称为“二平台”,群众反映的,街道和社区有解决不了的问题,实时交到这里。

记者加入“二平台”,发现这里不分八小时内外及节假日,随时发布动态。

6月7日,端午节。

7时32分,董先生在张丹代表的“一平台”反映:先农坛路23-1号楼因小区内下水管道堵塞,污水外溢,臭气熏天。

8时19分,核实清楚问题后,张丹上传信息到“二平台”。一天之内,几乎每个小时都能看到事情处置进展情况。

21时35分,上传视频显示,维修仍在夜色中持续。

6月8日周六。上午,问题得到解决。

董先生说:“能找到为老百姓解决实际问题的途径和方法的人,是最可敬的人。”

区人大代表魏玉芝说:“开始我怕不是工作时间上传影响大家正常休息,常委会领导说,给群众办事能等吗?随时传。”这种被群众称为“秒交秒办”的高效状态,在沈河区人大已成为一种习惯。

“两个联系”的深化,有效解决了人代会闭会期间人大代表作用发挥不明显这一共性问题,人大代表与近万名选民实现直线互动,推动人大工作真正植根在人民中,群众也被紧紧吸引到代表身边。魏玉芝代表的“一平台”人数已增加到60多人。

“代表履职热情、履职质量都极大提高。”沈河区人大负责意见建议办理的负责同志谢文革说,“以前闭会期间,每年接收代表意见建议不过二三十件,平台运行后,有的代表自己一个月就提出十几条建议。”

发挥代表主体作用 彰显人大制度优势

董晓华 本报记者 **赵英明**

省人大常委会在“不忘初心、牢记使命”主题教育中,结合人大工作实际,深入开展调查研究,先后派出办公厅、研究室、人选委等部门多角度调研沈阳市沈河区人大“3+1”工作模式。6月25日,由省人大常委会有关领导带队的调研组再次深入沈河区人大,通过召开座谈会、实地走访等形式进行调研。

“3+1”工作模式,即“代表代言选民”“常委会联系代表”“代表意见建议办理多方互动”三个微信群也称微平台,加“向人民报告”主题实践。沈河区人大将常委会重点督办工作、优秀代表履职事迹等制作微视频发布,并定期组织人大代表向选民述职,用多种方式将履职情况向人民报告。

调研组认为,沈河区人大常委会在区委的坚强领导下,在全区各部门的全力支持下,利用“互联网+”开展代表履职工作,注重思路创新,着眼务实推进,是十分有意义的实践探索,对全省各级人大开展工作起到很好的示范作用。

拓宽了民意诉求表达渠道。人大主要民主渠道在我国政治生活中处于至关重要的地位,民意表达渠道畅通能有效保证人民群众利益诉求获得尊重,促进社会主义民主政治发展。沈河区人大利用三个微平台在政府与群众间架起直接沟通的桥梁,是对其他诉求表达渠道的有效补充。

夯实了人民当家作主的执政根基。人民当家作主是社会主义民主政治的本质和核心,其最直接的体现形式就是把群众合理合法诉求转化为政府行动。沈河区人大通过一平台使群众就民生问题实时提出诉求、表达意见建议,充分保障了群众在管理社会事务中的话语权、参与权,让人民当家作主更直观现实具体。

激发了人大代表的履职热情。充分发挥人大代表主体作用是做好人大工作的重要基础。人大代表作为一平台的组织者和二平台的参与者,是平台运行的重要一环。沈河区人大为代表主体作用发挥提供平台载体和服务保障,推动代表实现履职常态化,同时对代表、群众不满意的办理答复启动二次办理等机制,有效解决了代表“被满意”问题,使代表履职质量极大提高。

完善了社会治理体系。社会治理的复杂性决定了单靠一个机构、部门或主体难以承担,沈河区人大充分利用代表扎根基层、来源社会及职业构成多元化的优势,搭建不同利益群体沟通、协商和谈判的平台,拓展公民参与社会治理的有效途径,降低了政府的行政成本,推动了服务型政府建设。

彰显了人民代表大会的制度优势。人民代表大会制度很重要的一个优势是保证国家机关协调高效运转。沈河区人大通过人大履职方式和手段的创新,使各部门权责更明晰、工作更高效、服务更周到、作风更务实,使人民代表大会制度优势得以充分彰显。

调研组指出,要充分发挥人大作用,进一步总结推广基层人大工作经验,全省各级人大机关要深入挖掘工作潜力,大胆创新工作模式,加强协同交流,发挥整体合力。丰富代表活动载体,建立健全代表激励机制,激发代表履职热情,充分发挥代表主体作用,不断为民服务解难题。

五级领办 三单管理

葫芦岛市人大代表建议件件有成效

本报讯 记者赵英明报道 葫芦岛市高度重视人大代表建议办理工作,自觉把代表建议放到全局工作中去谋划、去推进。2019年葫芦岛市人代会上,共收到代表建议145件,市政府办理139件,均做到建议办理事事有人管、件件有成效。

葫芦岛市委制定出台加强和改进人大工作的决定,把办好人大代表建议作为加强和改进政府工作,依宪执政、依法行政的重要依据。市人大常委会积极引导代表突出重点,围绕全市经济社会发展大局、群众关注的热点难点问题等提出高质量建议,并对重点建议督查督办,有力推动了建议办理工作提质增效。

市政府制定加强与市人大工作联系的意见办法,形成一套行之有效的代表建议办理工作机制。根据代表建议内容,实行五级领办,分别由市长、分管副市长、主办单位主要领导、分管领导、责任科室承办。市政府会同市人大常委会重新梳理政府系统建议办理流程,统一规范为12项程序。同时,将各地区各部门办理建议情况纳入市政府绩效考评体系,纳入台账管理和督办体系,实行交办单、督办单、催办单“三单”管理,挂账重点督办。

谷文涛代表提出的《关于促进葫芦岛市规模以上工业企业发展的建议》,市政府高度重视,积极回应,通过狠抓涉企跟踪服务、深度推进产需对接、银企对接等措施落地,仅2018年就为中小企业争取贷款3.1亿元,为企业减轻负担6.2亿元,2018年规模以上工业企业增速位居全省第二位。

在办理李建忠代表提出的《关于拓宽海辰路高架桥引路的建议》时,葫芦岛市政府虚心接受代表的意见和建议,深入调研,较短时间内找准城市交通拥堵问题,2018年实现海航路、海翔路、海韵路3条干线竣工通车,并打通新老城区快速干道,彻底解决困扰群众多年的交通拥堵问题。

提高代表素质 增强履职能力

——省十三届人大代表第四期履职培训班侧记

本报记者 **赵英明**

人大代表肩负人民重托,责任重大,使命光荣。

省十三届人大常委会深入贯彻落实习近平总书记关于代表工作的重要论述和指示精神,像重视立法、监督工作一样重视代表工作,把提高代表素质能力作为全面提升代表工作水平的基础和关键环节,持续有效开展代表培训。

今年6月,本届常委会首次以专题形式举办省十三届人大代表第四期履职培训班(议案建议专题)。

人大代表作为人民代表大会的主体,依法提出高质量议案建议,对于充分发挥代表主体作用、畅通人民群众诉求表达渠道、保障实现人民当家作主权利、不断坚持和完善人民代表大会制度,都至关重要。

培训班结合实际安排课程,坚持需求导向和问题导向,注重理论知识与实际操作相结合,专家学者讲座与代表经验介绍相结合,传授教学与讨论交流相结合,安排了“当前全省经济发展形势”“代表如何提高议案建议质量”“发挥代表主体作用、推动人大工作创新”等系列课程。

专题讲座、现场教学、经验交流、分组讨论……形式多样的教学紧锣密鼓。“重点突出、针对性强、通俗易懂”“提高了政治站位,开阔了履职视野,提升了履职能力”,学员们表示受益匪浅。

人大代表是各行各业的代表人物,肩负推动经济发展、引领社会进步的责任。做经济形势的“明白人”,是代表履职行权的基本功。培训班上,省政府参事乔军用大量翔实的数据,对我省的经济形势做了深入透彻的分析。

学员们表示,每年人代会上,人大代表都需要审议政府工作报告、审查计划报告和预算报告。人大代表关注经济形势,是行使审议权,进一步提升议案、建议质量和水平的重要基础,也是对政府行使监督职权,对政府工作提出建议、批评和意见,要求政府改进工作的必要手段,更是倾听群众呼声、反映群众诉求、代表群众利益、维护社会公平正义的主要方式,“这样的培训很解渴”。

人大代表提出议案建议,是代表重要的法定职权,是推进国家机关和组织改进工作方式、提高行政能力和水平的有效途径。提出高质量议案和建议,助力辽宁经济社会发展,是人大代表履职的必然要求。质量是议案建议的精髓,议案建议质量的高低直接关系到代表作用的发挥。

如何提高议案建议质量?“高质量议案建议来源于代表履职的深度、宽度和高度。要站得高、看得远、想得宽、做得实,不局限于自己职业或行业领域,找准问题、对症下药,提高议案建议的针对性、建设性、可操作性。”台上,省人大常委会代表工作委员会副主任于健结合实际深入浅出地讲解,台下,学员们边听边记。

在培训班现场教学环节,部分基层省人大代表,议案建议的承办单位、办理部门人员,省人大常委会代表工委议案建议处人员,共同现场演示代表议案建议提出、审核及办理过程,使学员们对议案建议工作全流程有了更清晰直观的认识。

“议案建议内容只有与党委中心工作同向、与人大监督重点合拍、与政府工作同力、与人民群众愿望吻合,才能做到有的放矢。”

“准备阶段,要着眼大局,也要多接地气;形成阶段,要慎重选题,聚集众智,多出实招;提交阶段,把好政治关、来源关和规范提交关。”

……

培训班上,5位来自基层的全国人大代表和省人大代表介绍各自履职经验,学员们就如何提高代表议案建议开展主题讨论,交流心得体会。吴春英代表表示,自己来自社区,无论从自身工作角度还是从代表角度,都要坚守为民情怀,把群众的呼声转化成高质量的议案建议。陈淑艳代表在上次省人代会上提交的6份建议,目前已得到承办单位的回复。她表示将持续关注、深度调研,促进建议得到深度落实。

就如何解决代表“被满意”等问题,代表们在分组讨论时畅所欲言,“加大建议办理力度,量化满意程度”“加强代表建议办理的监督和跟踪,通过代表履职平台,公开建议办理过程和结果,切实提高议案建议办理的质量和实效”……

省人大人事选举委员会(代表工作委员会)认真梳理、研究、反馈、对接代表的意见建议,并提出改进完善现有工作的方案措施。省人大人选委主任委员蒋斌表示,省人大人选委(代表工委)将按照常委会要求,提升服务代表履职工作的质量和水平,压实责任,形成合力,强化督办,着力提高代表建议办理质量和效率,使重点建议办理件件有着落。

不断加强学习,树立“精品意识”,围绕中心工作,聚焦实际问题,提出高质量议案建议,这是学员们的共识。

发挥来自人民、植根人民的特点,接地气、察民情、聚民智,努力做到民有所呼、我有所应。奋进新时代,全省人大代表在行动。