

# 听民声 解难题 办实事

## ——鞍山创新新时代群众工作体制机制提升为民服务效能

本报记者 刘家伟

核心提示

鞍山市持续贯彻落实习近平总书记在深入推进东北振兴座谈会上重要讲话精神,认真践行以人民为中心的发展思想,以问题为导向,坚持“暴露问题不可耻、解决问题最重要、为民办事最光荣”的工作理念,充分发挥党委的领导核心作用,创新新时代群众工作体制机制,依托民心网(8890平台)唯一“问题池”,建立起群众工作委员会、群众工作办公室、党群服务中心等“一委一办一中心一个集团一支队伍”为框架的群众工作体制,构建完善的诉求办理机制,并以立法的方式将群众诉求办理工作的好经验好做法固化。

通过系列创新探索,鞍山市自下而上收集群众诉求,自上而下办理群众诉求,切实解决问题,从源头化解矛盾隐患,在强化为人民服务的实践体验中不断增进与群众的感情,推动振兴发展成果更多更好惠及群众。截至目前,鞍山民心网(8890平台)共受理群众有效诉求120万余件,办结率97.3%,满意率96.2%。

当下的鞍山,企业活、百姓安、社会稳,呈现出一派喜人的发展景象。

## 党委统领 构建服务群众工作新体系

“有事,打8890,拨拨就灵。”2019年以来,这句谐音顺口溜在鞍山市叫得越来越响,随着矛盾风险隐患得到及时有效化解,百姓对民心网(8890平台)信任度和依赖感不断增强。

百姓获得感、幸福感不断提升的背后,是鞍山市积极构建服务群众工作新体系的不懈努力。鞍山市充分发挥党委的领导核心作用,从为群众解决实际问题入手,通过采取整合力量、建立解决群众诉求新工作机制等措施,全力开创为群众服务工作新局面。

整合力量,依托民心网(8890平台),鞍山市建立起“一委一办一中心一个集团一支队伍”为框架的群众工作体制,实现了群众诉求办理工作人员的高效配置。其中,“一委一办”就是成立鞍山市群众工作委员会,市委书记、市长任主任,办公室设在市委办;“一中心”就是市党群服务中心;“一个集团”,就是成立市公共服务集团,承接群众生活需求类服务;“一支队伍”,就是建立市、县(市)区、街道(乡镇)、社区(村)四级群众诉求办理体系,组建1500余人的群众诉求办理队伍。

在此基础上,鞍山市建立起党委主要领导亲力亲为解决群众诉求的工作模式。市委书记带头抓诉求办理,每天坚持批办民心网(8890平台)疑难诉求,定期听取工作情况,到一线调查了解情况,推动群众诉求件办理并进行回访,不定期到8890热线接听群众来电。全市各级领导干部定期到8890接听热线电话和回访,专

业部门专班进驻8890平台解决问题,增强为人民服 务实践体验。2019年初,有群众集中通过8890热线反映二手车交易费过高,面对诉求群体大、问题复杂的情况,市委主要领导调度推动解决,最终交易手续费由480元下调至235元。2019年5月,群众集中反映毓恬花园小区东南侧山坡存在砍伐树木、堆放垃圾等问题,信息直报市政府后,市政府主要领导第一时间组织相关部门研究解决,责成属地部门投入3万多元对山坡进行清理。

与此同时,鞍山市还建立了市委常委会、市政府常务会议群众诉求办理的工作制度。市委组织专门工作力量每日调度群众诉求共性问题,会同有关方面分析研判协调解决疑难诉求,重大问题提请市委常委会会议或市政府常务会研究解决。截至目前,市主要领导多次主持办公会解决办理房屋产权证问题;市委常委会研究解决了羊耳峪垃圾场异味扰民等多类典型疑难问题;市政府常务会议研究解决了老旧小区公共设施维修管理等群众反映的共性问题。

在实践中,鞍山市形成了党委总揽全局,人大、政府、政协、常委部门齐抓共管的群众工作格局。其中,市委把群众诉求作为深化改革的决策导向,通过改革有效解决群众工作体制机制问题;市政府把群众诉求作为制定政策的决策依据,从政策制度层面解决疑难共性问题;市人大、市政协把群众诉求作为地方立法和法律监督、民主监督的决策参考。



鞍山政务服务大厅工作人员为群众服务。 本报特约记者 丛楠 摄

## 搭建智慧救助管理平台 情暖困难群众

打开鞍山市城乡困难户帮扶平台,进入业务管理界面的帮扶管理模块,目前鞍山市全市45628户困难群众 的居住地址、联系方式、对应帮扶责任人等相关信息一览无余,困难群体的受救助情况以及诉求需求信息等都清楚录入其中。

做好困难群体服务工作,鞍山市按照“资源统筹、部门联动、社会参与、平台支撑、数据共享”的工作思路,创新建立了鞍山市城乡困难户帮扶平台,全力解决救助中存在的多头救助、救助不及时和救助监管不到位等问题,力争实现困难群众救助精准化、高效化、智能化,“一对一”精准帮扶全覆盖。

其中,在实现部门信息整合方面,鞍山市统筹汇集全市13个部门33项救助业务,采集录入城乡低保、特困人员、困难职工等各类困难群众相关信息300多万条,统一建立完善困难群众数据库,涵盖困难群众基本信息、救助统计、历年变化情况等内容,做到动态管理,及时更新,确保数据完整、准确。

在实现良性互动方面,为深入推进“一对一”帮扶工作,鞍山市研发了手机移动端“微帮扶”小程序。其中,困难群众通过微信扫码,可以享受政策资讯、帮扶管理、诉求等服务,并实时了解帮扶干部工作开展等情况。帮扶干部可依托微帮扶联系人版,看到帮扶管理

和在线交流两个板块。在帮扶管理板块中可以进行帮扶打卡和帮扶日志上传,可以查询到之前的帮扶工作开展情况。微帮扶应用还通过建立诉求板块、语音和视频交流模块,来实现帮扶责任人与被帮扶人之间的网上实时互动交流,及时准确反映包保帮扶成效和回应困难群众关切。

在实现互通共享方面,鞍山市城乡困难户帮扶平台打通了与市信息中心的数据连接,实现信息实时交换共享。平台为有救助任务的全市所有部门开通了端口,涉及的救助事项,全部进行网上联审联批。同时在“爱鞍山”8890民生服务平台开通社会救助专栏,提供救助直通车、救助政策发布和救助热线转接等服务。

在实现全程监管方面,鞍山市对运行数据、行为、资金等监管事项,进行分析研判和预测预警,实现事前、事中、事后全流程监管。事前监管包括设定工作流程与时限,实施近亲属备案登记,智能校验所填报的数据信息等内容;事中监管包括工作流程中的短信、微信实时提醒,工作时限预警提醒等;事后监管包括工作超时办理、超时未办、定期核对异常预警等事项的处理。这些功能的突破,较好地实现了社会救助信息的资源共享和互联互通,为解决困难群众“求助有门,受助及时”打造了绿色通道。



鞍山民心网(8890平台)工作现场。(资料片)

## 创新群众诉求办理机制 精准主动解难题

“对我们老百姓来讲,产权证可不是小事,没想到困扰了十多年的难题,打个电话就解决了。”家住鞍山市铁西区馨园小区的居民张文龙对鞍山民心网(8890平台)满口称赞。

张文龙所住小区建于2008年,由于历史原因产权证一直无法办理,居民为此拨打8890热线反映诉求。新官也要理旧账,铁西区永发街道党工委班子及时向铁西区委、区政府汇报情况,协调相关部门调查整理相关档案文件。最终,经各方通力协调,对该小区回迁居民档案进行了重新复查,逐户帮助居民办理产权证。

不仅如此。鞍山市还充分发挥民心网(8890平台)的“减压阀、稳定器”作用,疏导民意、回应诉求,及时解决热点难点问题。供暖期间,针对有的区域暖气不热问题,8890平台每天汇集诉求做小结,形成大数据预警上报,市委主要领导高度重视,现场调研,及时解决供暖问题。疫情防控期间,针对群众关心的出行、核酸检测等问题,8890平台及时解答并将问题、建议每天归类上报领导,提供决策依据,稳定民心。及时与企业展开良性互动,助力企业渡过疫情难关。鞍钢厂办大集体改革期间,8890平台广泛收集职工提出的问

题和建议,及时形成专报,经鞍钢与鞍山市联动,及时回应并解决职工诉求,改革进展非常顺利。

疑难问题成功办理,正是鞍山市创新群众诉求办理机制产生成效的缩影。鞍山市在依托民心网(8890平台)唯一“问题池”的基础上,建立了受理、分转、督办、回访、评审、分析六个环节构成的群众诉求办理机制,精准、主动、智能为群众解决难题。

鞍山市建立了系统化精准化快速分转办理群众诉求机制。群众诉求进入民心网(8890平台)后,由工作人员组成诉求分转工作组,对各类诉求问题进行三级定性,细化为小类,按照属事属地原则和日接日清的工作标准,第一时间将诉求分转到对应的地区8890工作站和市直部门、县(区)直8890联网点办理。

与此同时,鞍山市还建立了群众诉求办理的激励和考核评价机制。对已办结的群众诉求,由专门机构按照各自职责进行三级抽查,进行实名制回访,直接联系反映诉求的群众,由群众对案件办理进行评价,评价结果纳入各地区、各部门年底绩效考核。对“一把手”重视、办理诉求效果好、群众满意度高的物件单位给予加分和表扬。对于群众不满意的诉求办理事项,启动督办程

序,督办后诉求人仍不满意的,对相关 部门负责同志进行约谈。

为强化法治保障,鞍山市出台了全国首部群众诉求办理地方性法规《鞍山市群众诉求办理条例》,对责任主体、诉求办理行为和群众诉求表达行为进行了法治化规范,着力解决诉求办理缺少法律依据、违法诉求行为依法处置机制不健全等问题,保证了诉求办理有序有力有效运行。

鞍山市还以社区(村)为单元搭建线上线下服务互动平台,打造社区“8890幸福驿站”,涵盖消费服务、诉求办理等项目,群众不出社区就能满足“菜篮子”“米袋子”等多方需求。截至目前,全市建成社区(村)8890幸福驿站1230余家,切实打通服务群众“最后一公里”。

特别是,鞍山市还积极构建党委、政府与群众互动、企业互动、基层互动“三个互动体系”,创新行政运行体制机制,打破层级间和部门间壁垒,破除各自为政的障碍,形成全员互动大格局。在此基础上,创新推出鞍山互动宝APP,用户可通过输入文字或录音上传诉求,发起对话,相关负责人即时解答并处理诉求,用户可实时查看诉求解决进度。这种崭新的形式,能够做到多方实时沟通同步办理,真实、准确、有效解决民生诉求。

## 加大民生投入 发展成果更多惠及群众

“以前想抽出点时间看望父母,骑车得四五十分钟才能赶到去,现在不到20分钟,真是一条温暖群众的连心路!”鞍山立山恒洁环卫绿化服务有限公司深北所的环卫工人张丽媛对自由东街隧道工程满口称赞。

去年,为实现鞍山市区东北部立山区和高新技术开发区便捷连接的重要民生工程,鞍山自由东街隧道建成通车,由此进一步缩短了高新技术开发区与市中心的距离,从立山区自由街与华华路交叉路口到鞍干路7公里的路程,走隧道缩短至2公里,不仅进一步满足了城市发展的需求,更方便了周边百姓的出行。

民心工程和民心实事联系着千家万户,涉及群众的切身利益。鞍山市时刻把群众的安危冷暖放在心头,以解决群众最急最忧最盼的问题为出发点,从人民群众关心的热点做起,本着既量力而行又尽力而为的原则,持续深入实施教育提升、百姓安居、人居环境改善、道路畅通等惠民利民实事项目,让振兴发展成果更多地惠及群众。

去年,鞍山市大力压减非急需非刚性支出的同时,坚决保障民生投入,全年民生投入占财政支出比例达83%。

其中,在全市村和社区建起1230余家8890幸福驿站,方便百



市民在8890幸福驿站采购生活用品。 周石 摄

姓生活,满足百姓需求;为使就业和社会保障更加有力,发放稳岗返还资金2.4亿元,惠及职工28.9万人;开展技能培训4万余人次,帮助就业困难人员1.2万人就业,全年新增城镇就业3.97万人。同时,在公共服务优化升级方面,在全省率先推行义务教育集团化办学,并加快推进健康鞍山,中心医院综合楼投入使用,鞍钢总院和千山区人民医院建设紧密型医联体,推动养老服务体系建设,荣获全国居家和社区养老服务改革试点十佳城市。

今年,鞍山市将围绕提高就业和社会保障水平、提升健康服务能力、改善居住环境等方面实施20余项重点工作,进一步增强群众的获得感、幸福感、安全感。

其中,鞍山市将完成羊耳峪垃圾场封场工程,改善周边地区空气质量,改造2万户弃管房室内给水设施,维修庭院管网30公里,提标改造40座二次供水加压泵站,解决居民供水“最后一公里”问题。同时,强化就业优先,将实现新增城镇就业3.9万人,帮助6000名就业困难人员实现就业。此外,还将打通建设大道等4条断头路,维修改造园林大道等主干道路,山南街等次干路、支路、街巷路,新建及维修改造农村公路700公里等。

不断满足人民群众对美好生活的向往,听民声、解难题、办实事,鞍山市创新新时代群众工作体制机制,让广大群众更多更好地共享发展成果。

 鞍山时讯 SHIXUN

## 9家联盟入围省典型实质性产学研联盟名单

本报讯 记者从鞍山市科技局获悉,在 省科技厅日前公布的我省首批典型实质性产学研联盟名单中,鞍山以七彩化学、希思腾科等9家企业为“盟主企业”的联盟入围。

据介绍,鞍山市按照省科技厅出台的联盟组建基本条件,积极组织申报。最终,辽宁鞍钢实业冶金机械产学研联盟、辽宁紫竹高科智能桩工设备研发与应用产学研联盟、辽宁海城现代菱镁生产加工设备产学研联盟、辽宁宏源环保高端节能环保装备产学研联盟、辽宁精华新材滑石新材料与菱镁化产品产学研联盟、辽宁七彩化学精细化工新材料产学研联盟、辽宁海华科技高端装备用高性能润滑脂产学研联盟、辽宁希思腾科智慧物联产学研联盟、辽宁菱镁产业产学研联盟入围我省首批典型实质性产学研联盟名单。

下一步,鞍山9家联盟将开展“揭榜挂帅”等机制的产学研联合攻关,突破制约产业创新发展的“卡脖子”技术、前沿引领技术和关键共性技术问题。完善利益联结机制,激发成员单位创新活力,促进大中小企业融通创新。推动形成产业集聚效应,提升区域创新发展水平。整合成员单位优势,建设产业共性技术服务平台或新型研发机构,提升产业技术创新支撑能力。推进技术转移,加速科技成果的转化应用,以“带土移植”等方式引进培养科技人才,加强科技人员的交流互动。

钟 雷 本报记者 刘家伟

## 菱镁产业转型升级试验区揭牌

本报讯 记者刘家伟报道 日前,作为 做好存量文章,创新体制机制,推动菱镁产业转型升级的重要载体,鞍山市菱镁产业转型升级试验区在海城市牌楼镇正式揭牌成立。

鞍山市将坚持菱镁产业与钢铁、滑石产业规划相统一,现代化新型城镇建设与发展相统一,全域菱镁产业规划相统一,高标准规划、高起点设计产业发展方向和城镇基础设施,把牌楼镇打造成为快速成长的现代化工业城镇。同时,以改革创新开路,以“试验区+开发区”模式推动体制机制创新,利用市场化手段推动矿山企业整合,积极稳妥推进国有企业混改,进一步激活菱镁产业发展新动能。

与此同时,鞍山市将以科技牵引,以大力发展“三院经济”为契机,引导企业深化与科研院所合作力度,进一步加大科技研发投入,组建国家级菱镁产业研究院,吸引集聚科技人才,推进更多科研成果落地转化,实现试验区跨越式高质量发展转型。同时,以项目化、事项化推进各项工作,加大招商引资上项目力度,把各项工作具体为一个一个事项,进一步明晰责任、挂图作战,确保各项工作落实到位。

鞍山市还将积极争取政策支持,抓住政策“窗口期”,用好用活试验区定位,做好各种项目包装,在信贷、资金、专项债以及新城镇建设、数字经济、人工智能等方面积极争取国家和省支持,取得更多政策红利。同时,做优发展环境,从实际出发,进一步优化生态环境、居住环境和营商环境,打造良好法治环境,建设诚信政府,为转型升级提供坚实保障。

## 全新医疗保障网上服务大厅上线运行

本报讯 记者刘家伟报道 3月16日,记者从鞍山市医疗保障事务服务中心获悉,全新的鞍山市医疗保障网上服务大厅已经上线运行,市民足不出户就可在网上办理医保卡挂失解挂、异地就医备案等业务。

据介绍,2020年底,鞍山市相关部门召开专题推进会全面部署“一网通办”及医保网上服务工作,打造医疗保障政务服务线上新平台。目前,全新的鞍山市医疗保障网上服务大厅正式嵌入市医保局门户网站主菜单选项。打开新网厅首页,分为“定点网厅”“单位网厅”“个人网厅”三个入口。面向参保人的“个人网厅”已开通服务,可办理查询、医保卡挂失解挂、异地就医备案等业务。

值得一提的是,参保人如果医保卡丢失,也可以在网上办理挂失解挂等相关手续。下一步,鞍山将持续开发个人网厅功能的基础上,将逐步开通满足医疗机构和参保单位网上通办需要的服务模块,让服务更加便利。

## 两人荣获全国三八红旗手称号

本报讯 记者刘家伟报道 日前,记者从鞍山市妇联获悉,鞍山两位优秀女性高红霞、赵沈红荣获2020年度全国三八红旗手称号。

高红霞是鞍山冶金集团铁路工程工程有限公司高级工程师。她从一名铁路信号工做起,刻苦钻研铁路信号微机联锁系统设计和编程技术,逐渐成长为技术精湛、独当一面的铁路信号微机联锁技术拔尖人才,研发的新一代铁路信号微机联锁系统,获国家专利证书和辽宁省《科学技术成果鉴定证书》,并荣获鞍山市科技进步二等奖。

赵沈红是海城市水利局党政办公室科员,她是经过社会化推荐获评的全国三八红旗手。赵沈红热心公益事业,从2005年开始,先后参加蓝天救援队等多支公益团队,发挥自身特长,义务主持公益团队大型活动百余场,参加救援、帮扶慰问、公益受课等活动百余次。