

线上诉求“一平台” 线下问需“一张网” 现场服务“一中心”

“阜政通”背后的治理之道

本报驻阜新记者 孙程超

“阜政通”平台简介请查收

● 平台定位

是政府处理行政机关职能范围内的非应急事务的公开电话服务平台,不包括110、119、122、120等各类应急求助热线,以及国家面向全国统一设置的服务热线号码(12315、12358等)和刑事侦查等涉及保密的电话。

● 受理范围

群众日常生活一般性求助;群众日常生活中的热点、难点问题,建议和诉求;对本区各单位和单位领导及工作人员的办事效率、工作作风等方面的投诉和举报;对本区经济和社会发展各方面提出的合理化建议或意见;有关政府工作、行政审批及行政法规咨询等。

● 受理渠道

“阜政通”平台通过“1个平台7条渠道7日答复”模式,开放式受理、办理、回复群众反映事项,包括热线电话(0418—8212345)、微信扫码、微信小程序(微信搜索“阜政通”小程序)、手机短信(15504188110)、电子邮箱(xqqshzl@163.com)、信箱、微信群(创城随手拍)。

● 办理程序

“阜政通”平台接收到的反映事项,自接收起1个工作日内完成整理、登记和交办。登记内容包括:反映人姓名、住址、身份证号、联系电话和反映事项等。要求登记信息必须真实、完整、有效。根据反映事项属事、属地性质,按照“谁主管、谁负责”“属地管理、分级负责”原则,明确责任单位并交办,同时推送给区分管领导。

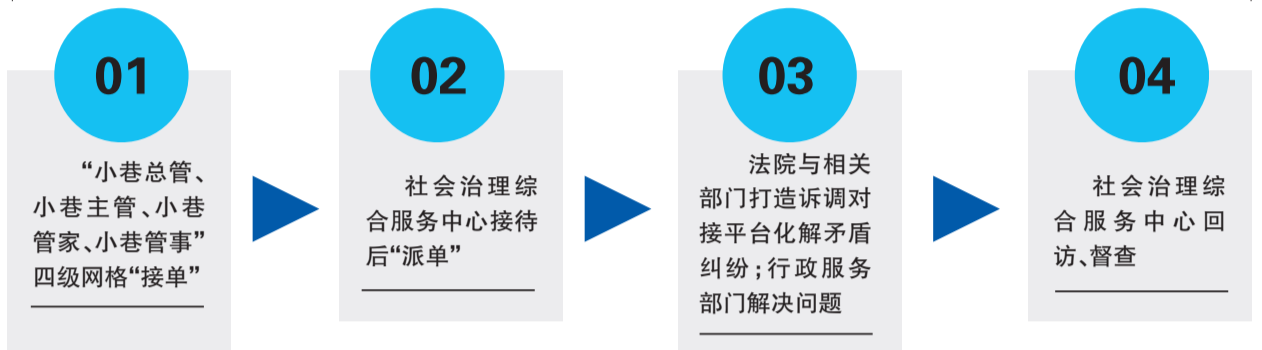
· 数字链接 ·

自“阜政通”模式市域社会治理工作开展以来,“阜政通”平台受理群众诉求54088件,办结53182件,办结率98.32%,抽查群众满意率85.19%。与其相反的是,2023年,阜新市信访总量同比下降40%。全市两级法院民事、行政一审收案同比下降11.32%,是全省唯一万人成讼率下降的地级市。

民之所忧,我必念之;民之所盼,我必行之。

一个个热切的民生期盼得到回应,一件件民生实事落地结果,近年来,阜新市创新实施线上诉求“一平台”、线下问需“一张网”、现场服务“一中心”的基层社会治理“阜政通”模式,努力实现居民诉求“快响应”、主动服务“零距离”、社会治理“全覆盖”的新局面,实现群众“进一扇门,解所有难”。

“阜政通”平台如何工作?



突出党建引领 社会治理有温度

将督查督办结果作为年度考核重要依据,并对涉及不办、推办、慢办、乱办等违反工作纪律规定的人员和单位给予提醒、约谈、移送纪委问责,倒逼党员干部及时有效处理群众诉求。

近日,阜新市新邱区“阜政通”平台接到群众投诉,某学校边有一根废弃的电线杆年久失修,威胁到了行人和学校学生的安全,请求平台给予协调解决。“阜政通”首席办事员——新邱区委书记刘昕高度重视,在找不到产权单位的情况下,协调相关部门,仅用2个小时就将电线杆移走。

阜新市信访局副局长李晓东告诉

记者,“阜政通”平台的最大特点,就是由各县(区)委书记担任首席办事员,并向社会公布,涉及各县区的疑难、重点问题均由首席办事员转办落办,确保群众反映事项“事事有回音、件件有落实”。“阜政通”平台实行首问负责制。受理的单位和人员是首问责任主体,首接首问、即问即办、限期办结,对群众诉求全程负责、负责到底。此外,阜新市还成立了由市委副书记任组长的领导小组及工作组,充分发挥统揽全局、协调各方作用。

除首席办事员机制外,“阜政通”平台还实行首问负责制。受理的单位和人员是首问责任主体,做到首接首问、

即问即办、限期办结,对群众诉求全程负责到底。此外,社会治理综合服务中心还成立督查督办组,建立拟办、催办、督办、移交、归档等督查督办工作流程,通过下发催办单、督办单、现场调研、明察暗访等形式,常态化开展现场督查、联合督查、专项督查、线上督查等,将督查督办结果作为年度考核重要依据,并对涉及不办、推办、慢办、乱办等违反工作纪律规定的人员和单位给予提醒、约谈、移送纪委问责,倒逼党员干部及时有效处理群众诉求。通过建立“两首一督”机制,实现让“我来办”成为一种意识、“快速办”成为一种习惯、“办得好”成为一种必然。

织密治理网格 社会治理有广度

阜新市按照“全科门诊”定位的方式,进一步优化整合信访、政法各单位和人社、住建等主要行政服务部门以及“两代表一委员”等各方工作力量一体办公。

“阜政通”是如何运行的?实际效能又是怎样的?带着这些疑问,记者来到了海州区社会治理综合服务中心。

十几台电脑前,工作人员正紧张地忙碌着。“我的职责就是将‘阜政通’上百姓的诉求进行‘分流’。”交办员厚贵鑫告诉记者,社会治理综合服务中心实行接待、分流、受理、回访、督查等“一站

式”便民服务工作流程。

从平台刚运行时每天十余件诉求,到现在每天近百件,不仅“派单”的数量增加了,厚贵鑫还要不时“出现场”,实地了解百姓诉求的准确情况。

厚贵鑫向记者讲了刚刚办结的一起诉求。海州区韩家店镇南瓦村几户村民因“一垄地”引发纠纷,工作人员“接单”后马上赶往现场,有测量土地的,有调解的,第二天就圆满解决了该起纠纷。

如此快速地“结案”源自于“阜政通”平台明确办理流程,确保“快速响应”。阜新市委社会工作部副部长董冀表示,

通过创设“小巷总管、小巷主管、小巷管家、小巷管事”四级网格品牌,网格员切实履行了政策宣讲员、问题吹哨员、矛盾调解员、民意搜集员、便民代办员、治安巡防员“六员”的职责,确保了网格内诉求第一时间受理、问题第一时间响应。

群众动嘴,干部跑腿。新邱区通过“阜政通”,把群众的“问题清单”变成干部的“履职清单”,把“群众找上门”变为“服务送上门”,为群众解难题办实事……群众一张张满意的笑脸验证了“阜政通”运行的初衷:把矛盾解决在萌芽、化解在基层。

集成现场服务 社会治理有“诉”度

案件数量的升和降,是社会治理的晴雨表,也是人民群众急难愁盼的晴雨表。为了这份直抵人心的平安感,阜新市有章法有举措。

目前,阜新市7家基层法院全部实现市域社会治理线上平台接入、线下中心实体化运行,设立75间诉前调解室,选齐配强诉前调解员62人;与司法局、工会、工商联、妇联、消费者协会、医调委等部门建立联合解纷诉调对接平台;构建“法院+工会”“法官+社区工作站”“法官+调解员”等诉调对接模式;引入71家特邀调解组织、137名特邀调解员

入驻两级法院在线调解平台及社会治理中心。

今年4月,细河区“阜政通”接到群众诉求,反映拖欠工资的问题,希望能够协调解决。特邀调解员朱有明经过了解案情得知,此案源于任某欠王某工资款800元,王某多次催要未果。

案情简单得不能再简单了,朱有明通过电话与任某取得联系,可任某却说如果别人欠他的钱能要回来,他就给王某开工资,否则没钱给付。

朱有明将双方无争议事实做了记录,并耐心地做任某思想工作,没想到任某“耍起了无赖”,将朱有明的电话

“拉黑”了。于是朱有明连续换了10多部电话,都被任某一“拉黑”。终于,在连续沟通了20多天后,任某说:“我服了,多大点事儿啊,不就800块钱嘛,你们至于吗?”

阜新市两级法院由“单打独斗”向“团队协作”转变,结果显而易见。

以阜新县人民法院泡子人民法庭为例,今年以来,该法庭受理案件同比下降31.79%,结案率同比上升5.38%,诉前调解50余件,调撤率达50%以上。

这些数据,诠释着阜新市的治理之道,也是阜新市全面提升基层治理能力和服务水平的真实写照。