

全市开展主题教育期间,将用好“青诉即办”诉求解决平台体系,解决群众急难愁盼的具体问题,为开展调查研究、检视整改问题等提供支持——

# 青诉即办:您有诉求,我来办理

□青岛日报/观海新闻记者 刘萍



着眼解决“民生、发展、执法”三大类诉求

目前,“青诉即办”诉求解决平台体系已构建起“1+10”的主要架构:“1”,是市级“青诉即办”诉求解决平台。“10”,是10个区(市)诉求解决平台,包括综合指挥平台、工作端手机App、微信公众号等,直接受理群众诉求。

市级“青诉即办”诉求解决平台包括指挥中心、数据分析、监测预警等模块,主要功能是展示各区(市)平台诉求事项办理情况、转办区(市)需要市直部门办理的诉求事项、对区(市)平台运行情况进行监督管理等,不直接受理群众诉求。

10个区(市)平台,分别是市南区“暖南诉办”平台、市北区“北尚诉办”平台、李沧区“李即办”平台、崂山区“崂先办”平台、黄岛区“诉速办”平台、城阳区“城心办”平台、即墨区“即诉即办”平台、胶州市“胶心办”平台、平度市“平读心声”平台和莱西市“爱莱西”平台。区(市)平台虽然名称不一样,但办事流程、技术标准都是统一的。

据了解,目前的“青诉即办”诉求解决平台体系,主要着眼解决“民生、发展、执法”三大类诉求,即群众反映的民生诉求,企业等经营主体提出的发展诉求,镇(街道)或部门(单位)提出的单个部门(单位)无法处理、需要联合执法或其他部门(单位)支持配合的执法诉求。民生诉求,是自下而上办理;发展诉求和执法诉求,是自上而下办理。

具体操作时,群众打开微信,通过搜索区(市)平台名称或者扫一扫区(市)平台的二维码,关注所在区(市)平台的微信公众号,点击下面菜单栏上报诉求,即可实现诉求一键办理。平台收到诉求后,按照受理、办理、答复、评价的流程,即可完成对群众诉求的办理。

以崂山区“崂先办”诉求解决平台为例,区内一公司工作人员通过平台反映,公司总部位于上海,在崂山区设有分公司,想了解当地关于小微企业在社保补贴、人才引进补贴等方面的相关优惠政策、措施,咨询是否可以降低申请优惠政策的审批标准。该诉求属于发展诉求,“崂先办”诉求解决平台接到诉求后,根据“责任清单”认定该诉求属于崂山区人力资源社会保障局职责范畴,按程序转交至区人力资源社会保障局办理。该局接到诉求后,第一时间与诉求人取得联系,了解到诉求人实际咨询的是“金种子”人才培养经费的申请流程,工作人员根据《关于做好“金种子”人才培养经费申报发放有关工作的通知》要求,将相关政策、申请流程详细告知诉求人,并通过“崂先办”平台反馈了办理情况,企业对此评价满意。

据了解,目前“崂先办”诉求解决平台共受理民生、发展、执法等三大类诉求23831件,已办结23596件,诉求解决率达99.01%,满意率达99.95%。“崂先办”微信公众号关注量达36.9万。

“我们在建设‘崂先办’诉求解决平台过程中,始终坚持为民导向,把服务群众、造福群众作为出发点和落脚点,努力做到群众诉求有人响应、有人解决、有人回复,解决好群众的揪心事、烦心事、操心事,进一步提高群众的获得感、幸福感、安全感。”崂山区委组织部副部长、非公有制经济组织和社会组织工委书记朱孟文说。

全面实现“青诉即办”诉求解决平台与市12345政务服务便民热线平台联动运行

多年来,“青岛市12345政务服务便民热线”多年来一直面向市民和企业,直接受理来电来信反映的各类非紧急类诉求。目前“青诉即办”市级平台与市12345热线平台联动运行,今年将全面打通“青诉即办”诉求解决平台与市12345热线各渠道的数据连接,加强有关业务量变化趋势、受理类型变化等对比,实现该平台与市12345现有板块业务的融合发展,变“被动应诉”为“主动服务”,变民生诉求指数为群众幸福指数。

从工作运转上看,各类诉求全部通过微信公众号这一最易操作的端口上报到区(市)平台,畅通“一个门进”的诉求反映渠道。诉求办理结果全部通过区(市)平台审核把关后统一反馈,实现“一个门出”,形成工作闭环。为保障工作成效,市级建立考核评价制度,将诉求办理情况考核结果纳入高质量发展综合绩效考核。对在诉求办理过程中存在的作风不实、落实不力、推诿扯皮、拒不执行等问题,依规依法依规进行问责追责。

日前,市北区湖岛街道通过“北尚诉办”诉求解决平台完善的运转机制就促成解决了一件困扰市民生活的难题。

台东街道步行街区居民通过“北尚诉办”平台反映:“大成路47号楼院平台的楼梯扶手脱落,希望重新安装一个。”

“您有诉求,我来办理。”这是建设“青诉即办”诉求解决平台体系的初衷。“青诉”谐音“倾诉”,寓意平台倾听群众诉求。“即办”就是立即办理、即刻办理、快速办理。“青诉即办”就是对群众诉求快速响应、快速解决,做到解决精准、服务精细,让群众满意。

基于这样的目标,市委组织部会同市政府办公厅着手共同建设“青诉即办”诉求解决平台体系,目的是通过这一平台体系,推动社会治理重心向基层下移,把更多资源、服务、管理放到村和社区,更好为群众提供精准化、精细化服务。

平台体系去年10月建成并试运行,今年3月底正式上线,目前10个区(市)平台微信公众号关注人数达到318.84万人,共受理各类诉求事项21.73万件,诉求解决率为91.58%,满意率为96.84%。

经过一段时间的实践,广大人民群众开始从社会治理的“旁观者”转变为“参与者”,“人人都是网格员”正在成为现实。在全市开展主题教育之际,市委在主题教育实施意见中明确提出,解决群众急难愁盼的具体问题,用好“青诉即办”诉求解决平台体系,提高与市12345政务服务便民热线平台联动运行质效,有效解决民生诉求、发展诉求、执法诉求等群众反映集中的热点问题。

## 10个区(市)诉求解决平台



市南区“暖南诉办”平台



市北区“北尚诉办”平台



李沧区“李即办”平台



崂山区“崂先办”平台



黄岛区“诉速办”平台



城阳区“城心办”平台



即墨区“即诉即办”平台



胶州市“胶心办”平台



平度市“平读心声”平台



莱西市“爱莱西”平台



以上平台直接受理群众诉求。通过微信搜索区(市)平台名称或者扫一扫区(市)平台的二维码,关注所在区(市)平台的微信公众号,点击菜单栏上报诉求,即可实现诉求一键办理。只需要录段视频、发一段语音,或是拍几张照片、敲几行字,动动手指就可以反映诉求。

接到诉求后,社区第一时间向提报人核实情况。大成路47号楼院建于上世纪80年代,楼梯扶手早已锈迹斑斑,有的已经损坏脱落,楼院的居民尤其是许多老年人对重新安装扶手的愿望较为迫切。针对这个情况,街道、社区积极协调施工方更换了楼梯,高效的工作作风,让居民们纷纷点赞。

不止于此,市北区总结办理这一案例的成功经验,提出在有序推进老旧小区升级改造过程中,完成既定工程任务的同时,能够一院一策进行设计,及时回应群众的所需所盼,让这项民生工程更人性化。据了解,截至4月12日,“北尚诉办”平台共受理22684件诉求,满意率为99.60%。平台微信公众号关注量已达34.8万余人,每周五推送“北尚诉办”诉求播报,聚焦民生

热点,展示经典案例。

在城阳区,棘洪滩街道向“城心办”诉求解决平台提出执法诉求,反映在香东路与宏通路交界处1个商户门口存在违建,该商户将店前原有约50平方米绿地私自圈占并进行硬化,改建为营业区域。“城心办”诉求解决平台接到此诉求后,经过研判分析,认为此处违建整改工作应由区综合执法局牵头,棘洪滩街道办事处协办。区综合执法局接到诉求后,安排执法人员会同棘洪滩街道办事处工作人员现场查看,并现场下达责令限期整改通知书,要求商户整改到位。此后,因店家未按规定时间整改到位,区综合执法局会同棘洪滩街道办事处开展联合执法,对圈占区域所建围挡及硬化路面进行拆除,目前该区域已恢复绿化。据了解,目前城阳区“城心办”诉求解决平台

已累计受理市民诉求34050件,诉求解决率达97.92%,满意率达99.10%。“城心办”微信公众号关注人数达47.4万人。

“建设‘青诉即办’诉求解决平台体系,就是要进一步拓宽和畅通群众、经营主体和基层的诉求表达通道,引导广大群众积极参与基层治理,构建共建共治共享的基层治理格局,努力将诉求解决在基层、矛盾化解在萌芽状态。”市政府办公厅副主任门杰说,下一步,我市将持续做优做实“青诉即办”诉求解决平台体系,完善制度保障,健全工作机构,配强工作力量,继续做强街道、做优社区、做实网格,推进资源、服务、管理更加向社区下沉、向网格聚焦,同时,结合群众需求和治理需要,在实践中不断优化和完善平台功能,推动平台体系迭代升级。

### “青诉即办”诉求解决平台体系主要受理的三大类诉求

群众反映的民生诉求  
企业等市场主体提出的发展诉求  
镇(街道)或部门(单位)提出的单个部门(单位)无法处理、需要联合执法或其他部门(单位)支持配合的执法诉求

民生诉求是自下而上办理,发展诉求和执法诉求是自上而下办理。

### 不受理事项

- (1)须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项;
- (2)不符合法律、法规、规章及政策规定的事项;
- (3)涉及国家机密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项;
- (4)属于军队职责范围的事项;
- (5)依法应当通过110、119、120、122等紧急服务专线处理的事项;
- (6)恶意攻击、骚扰或无实质诉求的事项;
- (7)不在本辖区管辖范围的事项。

### 办理流程

**第一步,受理。**群众、企业、镇(街道)或部门(单位)通过所在区(市)的平台微信公众号反映诉求。

民生诉求,一般先由村(社区)响应办理,村(社区)解决不了的上报镇(街道)办理,镇(街道)解决不了的上报区(市)平台,由平台分析研判,转交相关职能部门(单位)限时办理。

发展诉求,由区(市)平台分析研判,转交相关职能部门(单位)限时办理。

执法诉求,由平台分析研判,明确主责部门(单位)、配合部门(单位)和完成时限,按规定开展联合执法。

区(市)平台受理、需要市直部门(单位)协调解决的诉求事项,由区(市)平台流转上报市级平台,经市级平台审核后转交相关市直部门(单位)办理,办理结果向市级平台反馈。

**第二步,办理。**承办单位受理诉求后,对合理诉求予以及时解决,不合理诉求耐心解释清楚。对于民生诉求,属咨询、建议类的问题,在受理后1个工作日内办结;属投诉类的问题,从速办理,简单问题在受理后2个工作日内办结,复杂问题在受理后5个工作日内办结。对于发展诉求和执法诉求,承办单位一般应在受理后10个工作日内办结,复杂问题不超过20个工作日。平台通过红黄蓝灯模式智能提示剩余办理时限。诉求办理确需延期的,承办单位需向市级平台或区(市)平台提交申请。

**第三步,答复。**线下办理后,对诉求进行线上答复,答复内容包括诉求人的基本情况、答复的政策依据和办理结果、办理责任人、联系电话等要素。答复内容提交区(市)平台,经平台审核通过后,由区(市)平台统一答复。市直部门(单位)的答复件,经市级平台审核后,流转至区(市)平台统一答复。

**第四步,评价。**答复意见经平台审核通过,反馈诉求人,诉求人对诉求办理结果进行评价,包括满意度评价和解决情况评价。诉求人对办理结果评价满意或基本满意、解决或基本解决的,诉求办结。“未解决”的,诉求事项返回平台进行二次办理,二次办理结果评价“不满意”或者“未解决”的,对承办单位进行履职评估,连续两次评估未完成的,移交纪检监察机关和组织部门依规依纪依法问责追责。