



客户端:青岛观 客户端:观海新闻

# 青岛日报 聚焦

主编 杨海振 美编 李飞 审读 李斌 排版 张春梅

## “青诉即办”:让群众“身边事”尽快“身边解”

平台运行以来,受理各类诉求事项85.64万件,结案率97.36%,满意率98.26%;基本实现了“小事不出村(居)、大事不出镇(街)、事项全在区(市)解决”

□青岛日报/观海新闻记者 蔺君妍

图①:天慧苑小区改造工程实施前,半人高、近10米宽的花坛占用了大量空间。花坛拆除后,将为小区让出163个车位的空间。

图②:“青诉即办”市级平台协调多个部门共同形成天慧苑小区花坛和热力管线拆改方案。目前,花坛已经完成拆除,全部工程完工后,将为居民规划正式停车位。



疏通管道、硬化路面、美化墙体、消防安全等需求,制定基础类19项、完善类7项的改造项目。如今,小区路面整修一新,车位重新划线,破损外墙重新粉刷,楼道内接触不良的照明灯也完成了更换,让居民的幸福有了具体的模样。

事情办得好不好,最终要由群众来评判。采访中,记者了解到,“青诉即办”平台充分运用信息化技术,实现诉求线上管理、线下解决,诉求人可以随时随地在移动端查询诉求办理进度,工单像快递包裹一样,办理“物流信息”清晰可查。办理结束后,部门将答复意见书反馈诉求人,由诉求人“打分”,诉求人对办理结果评价“不满意”“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,将对承办单位开展履职评估。

针对回访中的不满意事项,平台还将形成“问题清单”,督促协调承办单位集中攻坚,力争解决到位;因条件所限,一时难以解决的,由平台和相关部门解释到位,争取群众理解,切实把实事办到群众心坎上,把服务送到企业“家门口”。与此同时,为确保群众诉求“事要解决,真正满意”,市级平台充分发挥主观能动性,实行满意度评价全覆盖、人工抽查回访强督办工作机制,不定期对诉求人开展电话访谈,了解他们的真实满意度和事项办理情况。

下午4点多,已经临近下班时间,“青诉即办”平台工作人员任飞仍然行色匆匆。“要去崂山一个小区,看看之前市民提到的路面修补工作干得怎么样。”她说,“居民有诉求,不能‘一办了之’,重要的是要形成长效机制,防止问题反复回潮。”

在胶州,从党建引领到基层网格员,每个人的手机中都装有一个名为“党建引领基层治理综合服务平台驾驶舱”的系统,包含胶州市各个渠道上报的市民诉求、网格员配置情况。胶州市党建引领基层治理推进中心民生服务科负责人,“胶心办”工作人员李伟告诉记者,“驾驶舱”可以实现对全市各网格的大数据分析,对诉求量较大的网格、部门实施预警,同时,根据镇街、部门等回复率、响应率、满意率、解决率等情况开展积分排名。“我们还会定期在公众号上公布‘红黑榜’,通报‘不满意率’较高的部门单位,倒逼部门解决问题。”李伟说。

海量的数据信息,为党委政府正确决策提供了有益参考。赵晓飞介绍,平台坚持“举一反三”,紧盯基层反映的个案事项,不放过任何一个有特色、可复制、可推广的先进经验,最大化发挥示范引领作用,为全市诉求解决工作提供借鉴。同时,及时研判诉求共性问题,实现诉求融合办理,推动形成由“解决一件事”向“解决一类事”转变的局面。

### “一步式”办理:探索基层治理新路径

“青诉即办”平台摒弃了传统的“自上而下”诉求流转模式,改为搭建扁平化诉求解决体系,实现“一步式”办理。

市民通过所在区市的子平台提报诉求后,子平台直接根据定位将诉求推送给所在社区,由社区发挥对现场环境、片区群众熟悉的优势,作为“第一响应人”到场处理,缩短了接诉后“派单”给职能部门的时间,推动问题更加迅速得到解决。平台运行以来,已实现93.47%的诉求事项在区(市)平台得到解决,85.42%的诉求事项在镇(街)平台得到解决,基本实现了“小事不出村(居)、大事不出镇(街)、事项全在区(市)解决”。

金秋时节,胶州市南坦大道南延施工现场一派火热景象。仅在几个月前,这里还是一片遍布着菜地、民房、工厂的村落。据介绍,南延前的南坦大道位于三里河北侧,由于河流北岸是三里河文化遗址保护区所在地,施工受到影响,一直没有与南岸连通。

“我们这片有胶州一中和北京路小学两所学校,每天早上送孩子上学都要从东西两边绕一圈,把两条路堵得动不了。”今年3月,胶州市诉求解决平台“胶心办”接到附近居民诉求,能够在片区内新开通一条道路,用于缓解东西两侧道路的交通压力。

新开通道路是关系到片区发展的大事,仅凭街道社区无法解决。

三里河街道很快将问题反馈给了“胶心办”平台,平台工作人员第一时间联系胶州市住房和城乡建设局对片区情况开展摸排研判,在三方的共同努力下,确定了南延南坦大道的工作方案,仅用时2个月就完成了片区的征迁工作,并将工程进度向市民公开。

施工完成后,原本仅6米宽的路将拓宽成为32米的双向四车道,为周边居民提供了更多出行选择。据测算,南坦大道南延后,片区通行效率将提高30%以上。

与此同时,更多的“身边小事”被“润物细无声”地化解在社区层面,让市民群众在事事“有回应”“快回应”中体会到获得感,将群众心声呼声从“指尖”传到政府“心间”。市政府办公厅政务服务热线督办处处长赵晓飞说:“将广大市民群众和机关干部置于解决问题的同一条战线,能够更大程度地调动市民参与社会治理的积极性和‘主人翁’意识,填补社会治理的空白,让市民走到哪里,哪里就是他的流动网格,达到身边事、身边管、身边解的良好效果。”

城市是人民的城市。平台深化落实党建、综治、民政、城管一体化网格效能,靠前服务、关口前移,通过网格员力量建立一支“主动发现问题、主动承接任务、主动办理反馈”的“先锋队”,实现网格信息全掌握、治理责任全覆盖、治理范围无缝隙,使政民互动的桥梁不仅有速度更有温度。平台运行以来,市容环境类事项占企业群众诉求的26.71%,其中网格员“排查上报”事项占18.33%,主动治理正逐步落到实处。

### “吹哨报到”:全过程推动问题解决

针对需要市级层面协调解决的问题,平台建立健全“吹哨报到”机制,区“吹哨”后,市级平台立即响应,会同相关市直单位、市属企业等,共同协调解决。

在市南区天慧苑小区老旧小区改造施工项目部,小小的会议室里一下子涌进了几十名居民,金湖路街道延吉路社区党委书记安佰勇被挤在中间,

安佰勇书记从居民们急切的问询中找出空隙,大声说:“大家通过‘暖南速办’反映的诉求我们已经收到了,这次带大家叫过来,就是要把这事儿跟大家解释清楚。”

“1号楼和6号楼前的花坛都拆了,我们就想问问,为啥我们家楼下的就是拆不了?”人群中传来一个声音,其他邻居也纷纷点头:“为啥拆不了?是不是不管我们了?”

位于宁夏路118号的天慧苑小区于上世纪90年代建成,小区内道路狭窄,每栋楼前还有一座半人高、宽度近10米的花坛,由于没有正规规划的停车位,很多居民选择占用行车道和人行道停车。老旧小区改造工程启动后,所在街道、社区和施工方博海建设集团有限公司多次到现场规划方案,听取意见,形成了将花坛整体后移5米用于规划停车位的方案。在拆除过程中,施工人员发现,小区的供热管网就埋在花坛下,贸然拆改,可能会影响小区后续的供暖。虽然社区和施工方几次会同能源集团现场勘察,但由于费用问题一直无法形成协议,工程一度处于停滞状态。

这样的情况引起了小区居民的不满和不信任。一位居民通过“暖南速办”留言:“凭什么到我们不能拆,协调不下来?如果不按照原先的公示推进拆除花坛,不趁着这次老旧小区改造解决这些问题,这项惠民工程将失去很大意义。”这条反馈信息很快被推送至延吉路社区,这才有了安佰勇与居民们的这次“恳谈会”。

理顺情绪、化解矛盾的工作完成了,但改造工作不能一直停滞。能源集团属市属企业,仅凭街道社区的力量很难协调解决。在市南区社会治理服务中心主任、“暖南速办”负责人黄楠的帮助下,社区将问题反映到了“青诉即办”市级平台,从市级层面协调能源集团解决问题。随后,由平台牵头,各有关部门先后多次来到现场勘察测算,最终形成了多方满意的施工方案。

青岛能源热电集团第二热力有限公司安全生产服务部生产运行主任房俊杰表示,现在,小区内的供热管网已经全部入地并进行充水试验,花坛也顺利完成了后移,为居民们留出了宝贵的空间。小区改造施工方博海建设集团有限公司项目经理宋雪峰说:“花坛后移之后,将会为小区空出163个车位的空间,待工程全部完工后,就会为居民规划正规停车位。”

“这样多好,又安全,又整洁。”居民赵安青曾经也是质疑者中的一员,现在,看着宽敞的主路,他成了这项工程的“宣传员”。“居民通过平台反馈诉求,也是想让我们的工作做得更好,我们的目标本质上是一致的。”安佰勇说,“以前总觉得政府部门离我们社区很远,想找也没有渠道,现在有了‘暖南速办’这个平台,将机关力量和基层力量有机地衔接在了一起,让大家可以共同解决居民身边的事。”

### “诉求人点评”:长效机制防“回潮”

“九水路103号院老旧小区房顶漏雨啦!请社区尽快来修补一下!”近日,浮山路街道党政办主任魏广庆收到一条李沧区“李即办”平台推送的群众反馈。

通过群众上传的图片,魏广庆还发现,小区内同时存在墙体脱落、楼道内乱堆乱放等问题。为此,他电话联系了这位市民,了解到具体点位后,带领社区工作人员来到小区实地考察,广泛听取群众意见,征集改造需求,并结合小区实际现状,精打细磨改造方案。在解决屋顶漏雨的基础上,又主动靠前,梳理小区内可能出现的其他影响居民居住品质的问题,重点围绕增加车位、

“南屋社区新村路面发现流水现象,路滑存在安全隐患,请求处理。”“经落实,路面流水是自来水管破裂造成,已安排工作人员维修,并完成路面铺设。感谢您的意见和建议。”

“赵村社区电线掉落,存在安全隐患!”“市民您好,接到您的诉求社区第一时间到现场勘察,并联系相关单位到现场重新梳理网线,现已处理完毕。”

在“青诉即办”的10个区(市)子平台,平均每天有千余条这样的市民诉求得到回应。这些诉求大多是居民的“身边小事”,却也实实在在地影响着每个居民的幸福感和安全感。

党的二十大报告提出,“畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台,健全城乡社区治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。

2023年3月,青岛创新推出“青诉即办”诉求解决平台体系,着力解决好群众、市场主体和基层“民生、发展、执法”三大类诉求。平台工作人员这样解释这个名字:“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”就是指对群众诉求快速响应、快速解决,努力做到解决精准、服务精细,让群众满意。

截至目前,10个区(市)子平台共受理各类诉求事项85.64万件,结案率97.36%,满意率98.26%,为青岛打造现代化治理样板城市探索有效路径提供了重要支撑。



图③:位于两个居民小区中间的南坦大道南延项目片区曾经是一片村落,复杂的道路环境影响了居民出行。

图④:群众通过“胶心办”平台反映诉求后,胶州市住房和城乡建设局将道路南延提上日程,迅速开展工作。目前项目施工正在紧锣密鼓展开。