“青诉即办”诉求解决平台体系上线

“10+1”架构将一键办理民生、发展和执法三类诉求 诉求办理工作流程全面规范

早报3月24日讯 3月24日上午,青岛市政府新闻办召开新闻发布会宣布,“青诉即办”诉求解决平台体系当日正式上线。青岛市紧紧围绕党建引领基层治理,加强理论研究和实践创新,在深入调研和学习借鉴外地做法的基础上,提出建设“青诉即办”诉求解决平台体系,探索以信息化提升党建引领基层治理效能的新路径。

一键办理群众诉求

“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。平台体系主要是通过线上线下相结合,着力解决好群众、市场主体和基层的“民生、发展、执法”三大类诉求,努力将诉求解决在基层、矛盾化解在萌芽,提高群众满意度、提升基层治理效能,为加快打造现代化治理样板城市探索有效路径、提供重要支撑。

平台体系的主要架构是“10+1”。“10”,就是10个区(市)级诉求解决平台。一般包括综合指挥平台、工作端手机APP、微信公众号等,直接受理群众诉求。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。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。

“1”,就是市级“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。市政府办公厅具体负责市级平台的运行管理,市级平台与市12345政务服务便民热线信息平台联动运行,实行信息和数据共享。

与12345热线融合发展

市级“青诉即办”诉求解决平台依托青岛市12345政务服务便民热线平台,并在该平台上独立运行。市12345热线平台涵盖了12345热线电话、微信公众号、市长信箱等20余条渠道,多年来一直面向市民企业,直接受理来电来信反映的各类非紧急类诉求。下一步,青岛市将多措并举,推动二者融合发展,更好为群众企业服务。

一是加强组织领导,市委组织部和市政府办公厅将定期召开联席会议,及时研究解决工作中的重大事项,形成工作合力。二是健全工作流程,市12345热线现有的工作标准、运行规范,很多都可以为“青诉即办”诉求解决平台提供借鉴,不断增加、完善相应的工作机制。特别是要把这项工作纳入2023年全市高质量发展综合绩效考核,用考核的指挥棒督促各区(市)、各部门高度重视、切实解决好市民企业反映的问题。三是推动数据共享,2023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、受理类型变化等的比对,实现该平台与市12345热线现有板块业务的耦合发展。同时,与市委党校“博士青年团”等专家智库开展合作,深挖细研相关数据,为市委市政府重大决策提出参考意见。

“青诉即办”诉求解决平台 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。

- 对于民生诉求,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。
- 对于发展诉求,由区(市)平台分析研判,转交相关职能部门(单位)限时办理。
- 对于执法诉求,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,对合理诉求应当予以及时解决,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。

答复内容须经单位专门科(处)室及负责人审核把关后,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。
- 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,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。

实现“一个门进”“一个门出”

“青诉即办”诉求解决平台体系主要包括以下几个特点:

一是党建引领。把健全党的基层组织体系作为诉求解决的前提和保障,由党组织牵头凝聚政府部门、群团组织和社会组织等各方力量,形成诉求解决合力。

二是闭环管理。各类诉求全部通过区(市)平台微信公众号上报平台,实现“一个门进”,诉求办理结果全部通过平台审核把关后统一反馈,实现“一个门出”,形成工作闭环。

三是信息支撑。群众使用微信公众号,网格员和工作人员使用工作端APP,区(市)平台使用综合指挥系统,所有诉求事项线上管理、线下解决,实现全程留痕、全程追溯、实时监督。

四是法治保障。制定统一的镇街、部门职责任务清单,作为诉求分办和镇街、部门履职的依据,确保“法定职责必须为”;制定出台《“青诉即办”诉求解决平台诉求办理工作规范(试行)》,提高诉求办理的规范化水平。

五是平台权威。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;强化监督问责,对在诉求办理工作中存在的作风不实、落实不力、推诿扯皮、拒不执行等问题,依规依纪依法进行问责追责。

试运行期间受理15.5万件

“青诉即办”诉求解决平台体系于2022年10月建设完成并试运行,经过近半年的反复测试完善,于2023年3月24日正式上线运行。截至当天上午,10个区(市)平台微信公众号关注人数为295万人,共受理各类诉求事项15.5万件,诉求解决率为90.46%,满意率为96.55%,群众、市场主体和基层的大量诉求在平台上得到了有效解决。

通过建设“青诉即办”诉求解决平台体系,将进一步拓宽和畅通群众、市场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,推动“人人都是网格员”变为现实,构建共建共治共享的基层治理格局。同时,强化数字化赋能,能够更加精准、更加有效地回应解决群众诉求,提升党建引领基层治理智能化智慧化水平。在建设“青诉即办”诉求解决平台体系过程中,青岛市始终坚持为民导向,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。

(观海新闻/青岛早报记者 刘文超)

青岛启动2023年民生领域集中攻坚行动

聚焦七大领域11项重点工作

早报3月24日讯 近日,市政府发布2023年民生领域集中攻坚行动,将着重围绕市容环境、交通出行、噪声扰民、医疗服务、食品安全、物业管理、快递物流等七个领域11项任务持续开展攻坚,力求采取更多解民忧、暖民心举措,不断提升人民群众获得感、幸福感、安全感。

2021年以来,市政府每年组织开展民生领域集中攻坚行动,依托政务服务便民热线、舆论监督等情况分析,变“民声大数据”为“民生大数据”,每年筛选出群众反映集中的问题事项进行攻坚,各责任部门协同配合、勇于克难,有效破解了一批“民生末梢”难题。今年攻坚行动注重连续性,将违建摸排治理、重要交通枢纽周边出租客运秩序整治、建筑施工噪声扰民、外卖业户监管等群众呼声较高的事项继续列入,研究制定新的攻坚目标和任务,力争通过持续用力取得更加显著成效;注重协同性,将重点学校医院景区周边拥堵治理、废弃汽车专项整治等涉及多部门多领域、社会覆盖面广、协调难度大的事项纳入攻坚,以高效协同推动问题化解、难题破解;注重系统性,在去年开展城区卫生死角摸排清理的基础上,结合推进城乡环卫一体化,将提升农村环卫管护水平列入今年攻坚行动;通过热线数据分析,将近年来城市更新建设、城区外延带来的快速路、高速路噪声扰民问题纳入攻坚范畴,实现市民需求与城市建设的紧密互动。

下一步,市政府办公厅将组织各有关部门,采取有力措施实施好民生领域集中攻坚行动,公开攻坚项目、公开责任体系、公开计划进度、公开阶段成果,主动接受社会监督,力争一件接着一件办,一年接着一年干,持续推动攻坚行动走深走实,不断实现人民对美好生活的向往。

(观海新闻/青岛早报记者 刘文超)