

哈市大力推动“12345”热线服务扩面、功能延伸,在倾听社情民意、回应群众诉求的同时,上下联动、部门协同,全面提升城市治理效能

听民声 办实事 优机制 架起为民服务“连心桥”

本报记者 徐光胜 节永志

民生无小事,枝叶总关情。

小到井盖、一根电线,大到城市基础设施建设、营商环境优化……哈市把“12345”政务服务便民热线作为走好新时代群众路线的重要载体:只要群众有呼声,部门就会第一时间“站出来”有行动。

一条建议的处理过程,彰显着“市民是城市建设、城市发展主体”的治理模式创新。

坚持以百姓心为心,站在群众角度换位思考,把事关人民群众利益的事情听在耳里、记在心里、落在行动上,鼓励群众参与城市治理,让政策、服务的制定更贴合大家需求,真正让人民群众看到实实在在的变化、得到可感可及的实惠。

以“12345”热线为平台,市委、市政府认真倾听民声、全面梳理问题,提高工作标准、改进工作措施,多部门协调联动,诚心诚意为民排忧解难,尽心竭力为民谋福,切实把好事办好、实事办实、难事办妥。

在一件件群众诉求得到积极回应、一件件大事小情给予认真答复的背后,体现的是一座城市践行“人民城市人民建”的理念和行动,也彰显着“人民城市为人民”的态度和温度。



更新改造后的友谊路。(本版图片均为本报资料片)

A 高位推动加力度 积极回应群众诉求

“我家楼下的餐馆总排放油烟,到了夏天都不敢开窗,你们快来看看吧!”“我要开办企业,申报材料要走好几个部门,能不能精简一些?”……在“12345”热线大厅,接到市民和市场主体反映的问题事无巨细。

老百姓每天的吃穿用住行,一刻都离不开城市管理和公共服务。提高城市治理现代化水平,要大力推动治理理念、治理手段、治理模式创新。

市委主要领导在“12345”热线调研时要求,全方位梳理群众及市场主体反映的热点难点问题,摸清情况、找准问题、逐项整改,通过倾听、吸纳

群众的意见建议,推动全市政务服务再上新台阶。

“12345”热线的358名话务员立即行动,结合各自接听内容,全面梳理“问题工单”。随后,市委召开专项整改部署会议,对总结出的13类、641个问题进行分析部署,涉及全市21个市直部门和9个区的主要负责同志,现场认领任务,细化责任分工,全面推进落实。

一场整改行动在全市迅速展开。各个职能部门认真分析、逐项落实、集中反馈,让每一个呼声都能被听到、每一个诉求都能被认真对待。



社区餐厅助老人解决“一日三餐”问题。



热企智慧平台实时监控居民室温及供热系统运行情况。

B 同向发力解难题 持续提高治理效能

百姓一件事,部门合力办!哈市把群众满意作为工作标准,推动各部门各单位主动认领问题、共同解决问题,形成“九牛爬坡各个用力”的局面。

市住建局组织物业、供热、燃气、老旧小区等重点领域行业部门和工作专班,逐条登记、对口部署,保证了群众反映问题直达一线;市生态环境局联合市发改委等14家单位加快实施噪声污染防治行动计划,构建权责统一、高效协同的共治体系,推进噪声污染防治协同联动;市交通运输局针对出租车、网约车违法违规行为等展开深入调研,并全面复盘上一个冰雪季相关情况,制定一系列解决办法……

为规范文旅市场秩序,市文旅局

联合市市场监管局、市公安局、行业协会等,加大对旅行社资质审查力度,定期排查,依法打击旅行社、导游违法违规行为,并将投诉量集中的旅行社列为重点监管对象,深入剖析投诉根源,督促限期整改到位。

不断夯实责任,完善工作措施,狠抓整改求实效。行动是最好的证明,也是最务实的态度。

近期,针对群众反映“新建小区公交线路不足”“公交地铁接驳能力差”……市公交出租事业中心经过多次现场踏查,并协调相关部门后,调整5处地铁周边公交站台,加强了城市周边小区与地铁站接驳。下一步,还将针对二环与三环之间,以及三环外新建小区入住情况,持续优化调整公交线路。

C 举一反三建机制 由办“一件事”向解决“一类事”转变

近期,为缓解索菲亚景区、中央大街景区的旅游大巴停靠问题,哈一百和麦凯乐停车场共增加了30余个大巴车停车位,通江街东侧场地也设置了26个车位作为旅游大巴车停靠区。据统计,今年以来,全市共计新增路外停车场30余个、停车位7300余个,路内新增、复线停车位2.4万余个。这是市公安局、市资源规划局结合群众和游客反映的停车难问题,通过深挖资源、优化交通组织、创新交通服务,提升市民和游客出行体验的一项务实之举。

解决一件民生投诉或许不难,但面对群众的诉求,如何举一反三,从个性问题中查找共性原因,变

“办一件事”为“办一类事”,并形成工作长效机制,才是治本之策。

各部门把群众需求作为第一信号,学会从群众的意见建议中审视工作、发现问题,将解决一个问题向解决同类问题延伸拓展,并与谋划明年工作任务、与系统研究常态化长效化工作措施紧密结合起来,持续优化问题解决路径、创新问题解决办法,全面提高工作质效。

针对慢特病药物购买难问题,市医保局正在建立与药品零售机构的日常沟通反馈机制,在医保基金可承受基础上,保障慢特病药医保基金支付,缓

解零售药店资金压力,促进医药行业良性发展;紧盯部分市民反馈个别出租车、网约车存在欺客、宰客行为,市交通运输局利用智慧交通数字化监管平台,实时监测车辆运营情况,加强对运营环节监管和处罚力度;市营商环境局将进一步优化“民诉即办”服务专区,不断完善投诉处理和反馈流程,持续优化营商环境,使企业和群众办事更加暖心舒心。

同时,哈市从制度上下功夫,推进各委办局及行业部门对所承接问题积极开展系统化解决模式。比如,承办单位如出现同一诉求事项办理两次以上(含两次)仍未解决,或超出办理时限未办理的等情形,都将由市民热线主管部门进行督办。

“这种方式,目的是推动相关委办局在解决一个问题时,进行深入研究,实现扩面解决,尽可能杜绝一类问题反复出现,助推民生诉求解决更高效、更系统。”市营商环境局相关负责人表示。

D 转变作风提能力 以实干实绩取信于民

“市民的交通类诉求,一般分成政策资讯类和问题投诉类,这对我们是否能熟悉掌握法律条文提出了更高要求。”市公共交通和出租汽车事业发展中心法务科副主任马中双告诉记者,工作人员针对外地游客反映本地巡游出租车燃油附加费问题,能马上以法律法规进行反馈。

“类似这样的投诉最快一小时就能解决,很多外地游客都为我们解决问题的速度点赞。”马中双认为,高效解决问题的过程,锻炼的是干部的专业水

准,以及综合协调能力、行政执行能力。

党员干部作风是党风、政风的体现。各相关部门迎着困难上、盯着民意干,用心用情把百姓的身边事办实,办好的背后,是市委、市政府坚持不懈推进干部队伍作风转变,形成抓作风促工作、抓工作强作风的良性循环。

夜幕时分,香坊区城管局督查科科长李耀松来到辖区内设置的一处工程围挡前,查看路面情况。“之前,群众反映此处管线返水问题暂时解决了,但

冬季无法施工,我们决定先在漏水处设立围挡,明年开春再施工。”也因此,每隔几天,李耀松就要到现场查看,以防出现次生情况。他说:“解决问题,咱必须得负责到底!”

迈开双腿走下去,敞开心沉下去,才能看得真切、感受深切。对群众所思所想、所愿所盼,用心倾听、真心解决,一时解决不了的,列出时间表、路线图,久久为功、持续用力;聚焦就业、教育、医疗、托育、住房、养老等民生领域问题,动态建立项目清单,下大力气打通堵点、化解难点、纾解痛点,不断提高人民群众生活品质。

权为民所用、情为民所系、利为民所谋。始终坚持“人民至上”理念,以能力作风之变解群众之需,已经成为哈尔滨各级党员干部为民服务的坚定信条。



老旧小区改造施工现场。

抓基层 打基础 强落实 见实效