

聚起为民“一团火” 架起服务“连心桥”

山东聊城市坚持党建引领,凝聚乡村振兴强大合力,奋力打造乡村振兴齐鲁样板



东阿阿胶生物科技产业园鸟瞰图

近年来,山东省聊城市牢记初心使命,始终坚持党建引领,坚持以人民为中心的发展思想,把人民对美好生活的向往作为工作的奋斗目标,聚焦民生服务,谋民生之利,解民生之忧,架起了党和政府与人民群众之间的“连心桥”。同时,聊城市深刻认识和实施乡村振兴战略的重要作用和必要性,多措并举,凝聚乡村振兴强大合力,筑牢服务群众的主要阵地,推动产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴,奋力打造乡村振兴“齐鲁样板”。

创新“四个一”服务模式 高效回应群众“呼声”

12345 市民热线作为党委、政府密切联系群众的“连心桥”,聊城市牢固树立“把群众的事当成天大的事”的服务理念,创新“一号对外、一网通办、一次办好、一督到底”服务模式,高效响应群众“呼声”,打通民生服务的“最后一公里”。

资源整合,统一受理。将市长公开电话、政风行风热线、民意直通车三种意见建议表达渠道统一整合为“12345 市民热线”服务平台,做到“一号对外、统一受理”,各类资源结合自身优势,充分发挥平台聚合效应,实现“1+1+1>3”的工作成效。在原有电话受理的基础上,进一步开发微信、APP 等软件功能,构建了电话、微信、手机 APP、网站、省转件“五位一体”的受理格局,全天候受理、收集群众意见建议。完善平台,实时查询办理结果,通过微信、APP、网站等在线快捷反映的问题,可随时查询办件进度,成为手机上看得见、可查询、可追踪的“掌上热线”。

快捷快办提效率,做到“一网通办”。接诉即办,提升效率,106 名话务员坚守为民服务的“初心”,“耐心”倾听,“细心”记录,“爱心”回访,坚持快接、快转、快办、快督,以“四心”促“四快”,做到接电话、派问题,24 小时不断线,收反馈、记回访,事不完人不走,保证群众诉求“单单有回应、件件有反馈”。分类处理,限时办结,市民热线要求凡涉及的主要部门一律实行 7×24 小时单位值班制,对于突发事故,可能造成群众生命财产损失等紧急情况,2 小时之内要反馈情况;对于水电气暖等群众基本生活保障的诉求,24 小时之内要反馈情况;一般

事项 3 天~5 天反馈情况,复杂疑难诉求最长 15 天之内反馈情况;对于临近超期事项,受理中心将会向办理单位下发催办通知;对无法解决的问题,做好解释工作,争取群众理解。流程再造,一单通达,优化派单模式,减少中间环节,实现工单转办“零换乘”,大大缩减了办事流程,缓解了二级平台工作压力。

健全机制转作风,做到“一次办好”。首接负责,归口办理,为疏通群众投诉层层转批、处理流程长等“堵点”,建立部门首接负责制,促使部门转作风、抓落实。对关系经济社会发展全局的重点事项和热点难点问题,按照归口办理原则形成专报,经市委批示后按程序办理。定期会商,分析研判,围绕市民关注焦点,坚持主要领导亲自抓,建立定期会商机制,对于涉及多个部门的群众诉求,分析研判,确定牵头部门,促进问题解决和落实。评价约谈,压实责任,建立评价约谈机制,市民热线聘请第三方在年中、年末分别对各部门单位的群众诉求办理情况进行调查评价、分析排名,并将评价结果以市委群众工作领导小组办公室名义通报,纳入全市综合考核。

紧盯问题抓落实,做到“一督到底”。严格责任追究,市民热线每月对全市热线办理工作进行排名,每季度对全市热线办理工作情况通过新闻媒体公布,对市民热线转办事项办理过程中暴露出的不作为、慢作为、推诿扯皮等漠视侵害群众利益的问题,按照干部管理权限,及时移交有关部门(单位),依法依规依法进行追责问责。加强回访督办,市民热线会对已有办理结果的事项及时回访,核实承办单位办理结果,了解市民满意度,对群众合理诉求办理不力的,退回承办单位重新办理。其中对市民反映的紧急突发事件,反复诉求事项以及涉及部门(单位)服务态度差、工作效率低和服务对象对办理结果不满意的诉求事项及时跟踪督办。完善社会监督,人大代表、政协委员、新闻媒体、市民群众等均可监督市民热线工作情况。

散开履职“满天星” 聚起为民“一团火”

习近平总书记在山东视察时,对做好民生工作、加强基层治理做出重

要指示。聊城市高唐县认真贯彻落实习近平总书记的重要指示精神,充分发挥人大代表密切联系群众的桥梁和纽带作用,创新开展了“千名代表听民声”工作,打通了人大代表联系服务群众的“最后一公里”。

建站编组,村庄农户“双覆盖”。按照就近就便原则,全县共建设人大代表之家 13 处、人大代表固定联络站 28 处、农村大集流动联络站 33 处,布局上覆盖各村。整合全县 849 名五级人大代表和 189 名社情民意观察员力量,参照网格化管理模式,统一编组、逐一对接至各网格,并图示上墙,公开联系方式,从而把五级代表和社情民意观察员散开到各户,将服务内容“点种”到基层。

强化培训,淬炼履职“金刚钻”。高唐县人大常委会坚持把强化履职培训、提升履职能力作为代表工作的重要基础,先后组织镇街人大主席到全国人大干部培训中心学习培训,邀请全国人大理论研究会专家和省委党校教授对人大干部、人大代表进行法律“基础课”辅导。采取以会代训、案例解析、情景模拟、分组研讨等方式,解读党的方针政策,介绍党委政府大项工作进展,对人大代表进行矛盾纠纷化解“专业课”培训,全面提升了人大代表依法履职的能力和底气。

规范运作,服务群众“零距离”。各级人大代表采取规模行动,通过单月赶集“摆摊”、双月进站“拉呱”,广泛听取社情民意。接待时间,事先会通过新闻媒体向全县公示,其中大集“摆摊”时间原则上定为各镇(街道)单月第一个集市,其余时间则由代表轮流值班。

严格办理,搭建民声“回音壁”。建立工作流转单制度,形成民声收集、办理、反馈全过程闭环机制。属于政策咨询类的,由代表当场或经咨询相关部门后及时给予答复。属于意见建议类的,同代表建议一样纳入“三三三”办理程序,即办理前“三画押”,政府分管县长、承办部门局长、提建议群众分别签字;办理中“三对质”,县人大相关委室、县政府承办部门、提建议群众现场对质;办理后“三报告”,向县委报告、在县人代表大会上“晒账单”、向社会公告。对办理情况还要采取见面反馈、榜上反馈、微信反馈等三种方式予以回复。

“千名代表听民声”是加强人大工作的有效路径。“千名代表听民声”工作的初衷和最大成效是促进代表作用发挥,密切同人民群众的联系。与此同时,各级代表在实际参与过程中,其责任意识、能力素质也得到了充分检验和提升。

“千名代表听民声”是践行社会治理的有益探索。人大代表是人民群众选举出来的,他们生活于群众之中,与人民群众有着天然的联系,本就容易于听到最真实的民声,掌握第一手民情。同时,人大代表多是各行各业的先进分子和代表人物,威望高、接触面广、协调能力强,对人情法理体悟深刻,能够综合运用情、理、法等手段化解邻里纠纷,促进社会和谐。

“千名代表听民声”是践行初心使命的现实检验。新时代人大工作者守望初心、勇担使命就要坚持以人民为中心的发展理念,始终把人民对美好生活的向往作为人大工作的奋斗目标。

“千名代表听民声”活动开展以来,共收集社情民意 646 条,已办理 578 条,被群众赞为“工作有温度、方法接地气”的大好事。

走好网上群众路线 构建清朗网络空间

习近平总书记指出,只有构建网上网下同心圆,广泛凝聚共识、凝聚人心、汇聚力量,我们的事业才能无往不胜;要通过网络走群众路线,不断增强人民幸福感、推动互联网发展、用好互联网的力量促进社会进步。聊城市认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神,创新组建了全市网络监督员队伍,着力培育“网络雁阵”,强化“头雁引领、群雁凝聚”的网络舆论格局,进而探索出一条走好网上群众路线、构建清朗网络空间的有效路径。

严格选人用人标准,配强雁阵“领头雁”。培育“网络雁阵”,选好“头雁”是关键。为此,聊城市委研究制定了《关于选聘网络监督员的执行办法》,在全市范围内选聘 30 名网络监督员,并将他们打造成聊城网络舆论场“网络雁阵”的核心和“头雁”。每名网络监督员均按照“政治上坚定、具有家国情怀、有一定的网络话语权、敢于较真碰硬、品行端正”五项标准,经定向推荐、综合分析、审核甄别、会议研究等程序认定。

畅通信息传播渠道,架起网络“连心桥”。一方面是做好“网”罗社情民意工作,坚持每月召开一次网络监督员组长会议,每季度召开一次全体会议,并组建工作交流群,及时收集民意、集中民智;另一方面,做好“网”聚清風正氣工作,坚持围绕中心、服务大局,充分发挥网络监督员在新媒体运用、粉丝影响力、宣传覆盖面等方面的优势,宣扬网络正能量,唱响网络主旋律。

组建行业自律联盟,构建网宣“大格局”。依托网络监督员队伍,以点带面,聊城市先后成立了全市新媒体工作者协会和聊城市自媒体联盟,从而构建起以 30 名网络监督员为“核心层”、59 名新媒体工作者为“紧密层”、123 名自媒体联盟成员为“松散层”的网宣大格局,巩固了网上统一战线。“头雁引领、群雁凝聚”,聊城网络舆论场上的“网络雁阵”正在起步、腾飞、列

阵、共鸣。

聊城市网络监督员队伍组建以来,坚持以团结、服务为工作原则,以正面鼓励、倾听民意为主要工作内容,努力使互联网这个最大变量成为促进聊城发展的最大增量,为推动网络空间共建共治共享,构建网上网下同心圆做出了突出贡献。

建议融入决策,推动经济社会发展。30 名网络监督员积极担当作为,认真收集反馈网民意见,并结合自身调查、思考,提出许多破解民生难题的对策建议和促进经济发展的“金点子”。截至目前,网络监督员队伍共收集、上报各类意见建议书 40 篇,获市委主要领导同志批示 15 篇。

清朗网络空间,展现聊城良好形象。网络监督员们注重加强网络内容建设,做强网上正面宣传,做到正能量充沛、主旋律高昂。在全市“双招双引”大会、庆祝新中国成立 70 周年等重大活动中,网络监督员队伍应时而动,多款“快闪”、H5、动漫作品引爆网络,起到良好的舆论引导作用。

创新方式方法,提升网络治理水



高效农业

平。网络监督员工作的创新开展和深入实践,为加强对新媒体、自媒体行业的服务、引导和管理提供了新思路。目前,全市逐步建立起“聊城微指数”自媒体数据分析体系,可对各类微信公众号、微博及头条号等自媒体平台进行日常监测,为自媒体规范管理、网络安全管理、网络违法有害信息打击等提供技术和数据支撑。

树起代表“一面旗” 吹响兴农“集结号”

“推动产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态振兴、组织振兴,打造乡村振兴的齐鲁样板”,是习近平总书记对山东省提出的殷切期望。聊城市高唐县认真贯彻落实习近平总书记的重要指示精神,建设“杜立芝党代表工作室”,创新开展“党建+农技”服务,探索出党代表履职常态化途径,形成了五级党代表共同助力乡村振兴格局。

树立“一面旗帜”,凝聚乡村振兴的强大合力。党的十八大、党的十九大代表杜立芝,30 多年来始终以共产党员的责任担当服务农民群众。为发挥其先锋模范作用,高唐县于 2017 年 12 月确定建设“杜立芝党代表工作室”,与高唐县党代表工作室合二为一,围绕“建议直通、意见直言、服务直达、党建直抓”,以凝聚农业技术合力为抓手,以县、乡、村三级服务网络为

支撑,打造了一支技术过硬、敬业为民的服务团队。随后,高唐县又陆续设立以部分省、市、县党代代表命名的工作室,各级党代表立足本职积极发挥作用,实现了党代表常态化履职,营造出先锋引领、实干担当的浓厚氛围,汇聚起推动经济社会高质量发展的强大合力。

建立“三大平台”,筑牢服务群众的主要阵地。建立常态履职平台,“杜立芝党代表工作室”位于县城中心,交通便利,设置了党建展示区、热线值班室、现场咨询室、民意接待室等;各镇街党代表工作站设在镇驻地、社区或规模化种植基地、合作社,注重便民、专业。各级党代表科学对接到站点,定期到站履职;建立“一站式”农技平台,工作室引进农残速测仪器、土壤检测仪器等设备,向农民提供免费检测,加快农药科学使用技术的普及推广,推进了农村面源污染防治工作。

聚焦“三项服务”,形成多层联动的服务网络。各级代表聚力服务,工作室服务团队以杜立芝同志为首席专家,从县农业部门选拔技术水平

高、服务意识强的 70 余名同志,全方位、全天候为县 30 万农村群众提供技术服务。同时,按照县建室——镇建站——村建点的布局要求,以各级党代表为主,完善县、镇、村三级服务网络,共建立镇街工作站 12 个、村级工作站点 746 个;线上线下联动服务,开通 24 小时热线电话 3612316,建立微信交流群,技术人员轮流值班;富民兴农创新服务。杜立芝农业科技服务团队在实践中注重“授人以鱼”和“授人以渔”的结合,在实践中探索出“村集体+农户+第三方”的发展模式,为农业结构调整、农村集体经济增收、农民致富致富蹚出了新路子。

打造“三个标杆”,建设倾情服务的优秀团队。打造能力标杆,为了更好地提升业务水平,杜立芝党代表工作室服务团队坚持每月集中培训 2 次,并定期开展县、镇、村三级业务培训。以这支高水平科技服务团队为依托,高唐县在先进村居打造了一定数量的乡村振兴培训基地,通过开展多样化的农业培训项目,在农民中培育出“土专家”“田秀才”,筑牢乡村振兴的人才根基;打造规范标杆,建立党代表驻室接待、走访调研、建言献策等机制,不断完善工作流程,健全服务制度,建立工作例会、热线值班等制度,推动为民服务的规范化、长效化。

(本版文图均由聊城市委改革办提供)



时风新产业园区