

重庆奉节建统一服务平台,集中解决群众难题——

# 这条民生热线,管用!

本报记者 蒋云龙

## 办好民生实事⑭

“管用!”在重庆奉节县,不少居民对“民生之声”给出这样的评价。

什么是“民生之声”?就是奉节问政热线56564444,受理全县范围的群众投诉、举报、建议。自2018年2月开通以来,这条服务热线总共收到群众咨询事项3万余件,办结率98%,群众满意率达97%。

### 整合服务平台 收集群众意见

夏日的重庆,热得像蒸笼。风吹来也不解暑,反而带来一阵阵热浪。中午下班回到出租屋的蔡明,身上的短袖已经被汗湿透好几遍。他打开电风扇,风力调到最大,扇叶勉强转动几下后,干脆停摆。

“电压怎么老不够!”自从搬进奉节县永乐镇的这间屋子,为电压的事,蔡明给房东和电力公司打过好几次电话,却一直没有彻底解决。后来他就在网络平台上讲述了自己的经历。不久后,蔡明接到了一个电话,对方自称是县里“民生之声”的工作人员,跟他确认了电压不足问题的具体情况。第二天,电力公司的工作人员就上门来检查线路,给出了解决方案。

电压不稳、水压不足、噪音扰民、道路破损、路灯缺失……不管是居民自家的烦心事,还是公共领域的大小问题,奉节县“民生之声”统统都能承接。“让群众有话能说、有事能办、有难能解、有错能纠,足不出户就能感受到党委、政府‘无处不在’‘无时不在’‘无事不在’。”奉节县委书记杨树海介绍,为此,奉节县将以往的电话、网络、电子邮件、手机短信、微信、群工系统、县长信箱等服务平台统一整合成为“民生之声”服务热线,7x24小时值守,用心用力解决好群众的操心事烦心事揪心事。

据奉节县委常委、宣传部长吴康轩介绍,自2018年2月开通以来,这条服务热线共收到群众咨询事项3万余件,其中电话反映占到60%以上,办结率98%,群众满意率达97%。

【专家点评】奉节县将电话、网络、电子邮件等群众反映问题的途径整合为“民生之声”热线。相对于以往分散多头的问题反映渠道,“民生之声”一窗受理,统合职权,能更快更好解决群众关心事,维护

《中共中央国务院关于全面加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》提出,要提高基层治理社会化、法治化、智能化、专业化水平。目前,各地正在加快建立健全基层治理体制机制,更好为群众办实事、解难题。本版“办好民生实事”栏目将呈现这些有益探索,今天关注重庆奉节县建立统一服务平台,快速收集群众意见,有效满足群众需求。

——编者

群众利益,兑现党委、政府服务承诺。统一平台有利于统筹推进政务服务、社会治理,为当地推进基层治理体系和治理能力现代化提供了抓手。

### 厘清部门权责 明确受理主体

300米长街一片漆黑,这是奉节县的桐风路,也是奉节中学不少孩子放学回家的必经之路。今年3月,有家长给“民生之声”打来电话:“为了娃娃放学路上的安全,能不能请相关部门赶紧安装路灯?”接到反映,“民生之声”服务中心值班人员交给县住房和城乡建设委、县城管局处理,很快就收到了回复。县住房和城乡建设委回复称,该位置安装了路灯,但已损坏,目前作为市政道路,已经不在物业管理范围,不归开发企业和物业公司管。县城管局回复称,该地点路灯设施并未移交城管局,住建委所说的移交市政道路,“民生之声”服务中心立即将情况书面报告给县政府,请分管县领导领办。

分管县领导要求相关部门和街道开展现场办公,厘清权责边界,限期完成“路灯问题”事项办理,并将办理情况报县政府。同时,举一反三,街镇部门需明确权责,排查并处理城区此类问题。4月底,由城管局修复路灯。5月底,全县范围内完成类似情况的移交。“针对部门权责交叉的问题,还有很多近年难解的老问题,社会发展出现的新问题,我们摸索出‘首查责任制’和‘领导领办制’等工作机制,让‘民生之声’真正成为民生诉求好平台、服务群众好帮手。”吴康轩介绍。



接到群众反映后,“民生之声”平台立即联系相关部门对一处破损路段进行修缮。刘祥摄(人民视觉)

首查责任制,确保了各类群众反映的事项有人理、有人办。第一个接到交办单的单位,无论是否属于自己业务范围内的事项,都必须无条件受理;属其他业务部门职责范围或需多部门联动、协助办理的,由首接单位按程序移交或协商。领导领办制,即针对权责不清、办理不力、反复提出的疑难事项,县民生办在交办涉事主体的同时,抄送分管县领导,由分管县领导领办。此外,对考核排名靠后单位,由县纪委监委、县委组织部问责。

【专家点评】前台一窗式受理,实现并不难。后台形成问题解决机制,需要调动全县各街镇、各部门形成合力,这才是关键。一些基层群众长期反映的问题难以解决,并非相关部门懒政不作为,而是需要多部门协作,但上位协调机制缺位。奉节的做法补上了这个关键协调机制。同时,创造性实施了首查责任制和领导领办制。首查责任制,让群众反映的问题有人接收有人处理;领导领办制,强化了统筹协调力度。县里的监督问责,让整套工作机制形成了闭环,大大提高了为民服务的工作效率。

### 转变工作作风 提升工作效率

奉节居民王毅住在滨江国际小区,因为致电“民生之声”解决了燃气灶气压不足的难题,他对这个新平台充满信心。井盖丢了、道路破损、亲戚朋友有难题了,他都通过“民生之声”反映过。“能办不能办,都会很快接到回访电话,要么通报结果,要么说明原因。”王毅说,“这特别好,说明我们说话有人听,我们的事有人管。”

群众是问题的反映者,职能部门则是问题的解决者。在奉节,县城管局是大量承接群众反映问题的一个部门。“工作量确实增加很多,但却倒逼我们提高了行政效率、改善了工作作风。”城管局工作人员杨展说。

“‘民生之声’的后台系统,对受理、办理、催办、回访都有时间印记、痕迹管理。办理时限公开透明,还可以按时向反映情况的群众回访、说明情况。另外,还可以通过这个机制协调各部门协助或者合作,一些自己办不了的难事也迎刃而解。”杨展说,“我们去年接收了700多个待办事项,很多情况靠自己巡查是发现不了的。这700多件事项办完以后,群众回访满意度100%。”

作为旅游城市,奉节也通过“民生之声”提升了城市形象。“以往旅游投诉由执法大队自行处理,协调和推进的力度很难保障,

也缺乏第三方的监督。”奉节文旅委主任潘万山介绍,有了“民生之声”为游客接单解难题,游客满意度大幅度提升。

“目前县内超过60%的群众都知道‘民生之声’了。”杨树海说,“民生之声”组建以后,在渝东北区县组内评比中,奉节群众满意度从过去的倒数变成了位居前列。

【专家点评】“民生之声”成为群众和党委政府沟通的桥梁纽带,成为为群众干实事、干好事的互动平台,成为“社情民意直通车”。随着这项工作的推进,在解决诉求、维护权益的同时,还能方便广大群众建言献策,积极参与社会治理,推动基层党委、政府决策更加科学。

(点评专家为重庆工商大学成渝地区双城经济圈协同发展研究中心研究员莫远明,本报记者蒋云龙整理)

## 快评

### 搭好与群众沟通的桥梁

晓丹

怎样才能快速有效解决群众烦心事?重庆奉节的探索值得关注。

整合渠道,一窗受理。多个问政平台的存在,增加了群众反映意见的途径,但也带来了分散多头、效率不高的问题。统合为一个平台后,可以快速收集群众诉求,调动多部门分析研判,在源头上提高效率。对百姓而言,只打一个热线就能反映各类问题,也是便民之举。

厘清权责,多方协作。问题

收集上来只是第一步,如何有效解决才是关键。百姓碰到的生活难题往往牵涉不同部门,只有明确责任才能各尽其责。这就需要建立协调机制,统筹各方种好“责任田”,干好“分内事”。你添份力,我尽份心,能用的措施都用上,群众的困难就能更彻底地解决。

搭好沟通桥梁,完善处理机制,这样就能解决好群众急难愁盼问题,从而改进工作作风,提升城市形象。

## 民生观

危急时刻挺身而出,灾难面前共同应对,每个人都是英雄

# 致敬危急时刻挺身而出的人

许丹阳

前不久,不少地方出现强降雨天气,一个个奋力救人的身影格外动人。

乘客被困,情势危急。一位护士作为第一批被疏散下车的人,本可撤离,却选择留下,和工作人员一道帮助大家。他一连背出5名孩子、6名大人,用灭火器砸窗救人,协助乘客脱困,还在站台上为需要救助的人进行心肺复苏。人们发现,这位叫李英豪的护士,去年也曾驰援武汉,作为援鄂医疗队队员,在抗击新冠肺炎疫情的一线奋战过。

奋力救人的身影还有很多。一名还在医院试工的研究生于逸飞,也是刚从车厢里疏散出来,听到有人喊“有没有医生”,他包里刚好有医院新发的白衣,马上穿上,冲了过去,为伤者做心肺复苏,膝盖跪烂了,鞋跑掉了,脚划伤了,白衣也沾满了水和泥……

他们身上,体现着职业素养和敬业精神。两位都是医务工作者,穿上这身白衣,就意味着要以救死扶伤为使命,以服务群众为职责。“但愿世间人无病,何惜架上药生尘”,医者的职业操守中,就饱含着奉献精神、服务意识。在那一刻,没有人要求他们,他们就是被这样的职业精神驱使,主动加入救人的队伍的。洪水袭来,他们也不知道危险?救人尤其是做心肺复苏,极耗体力,他们也不知道劳累?然而他们义无反顾,这种奉献精神,让人泪目。

他们身上,还体现着责任担当和使命意识。李英豪说:“我是护士,而且我是党员,不管什么时候都要冲锋在前,我得留下!”共产党员应该冲锋在前,这话说得真好!党员就该如此,心中始终装着群众,这样就能有无畏的精神和无穷的力量。在抗击洪灾中,许许多多共产党员奋不顾身、忘我奉献,践行了担当与使命,在风雨中淬炼了初心。

他们,其实也是我们。在这场突如其来的洪灾中,每个人,都在用不同的方式贡献着自己的力量:专业人员在尽力营救、企业在捐款捐物、普通市民在自救救人。哪怕是远隔千里万里,大家通过网络,了解着动态,关注着进展,揪着心,并尽着自己的力量,同舟共济、守望相助。

危急时刻挺身而出,灾难面前共同应对,每个人都是英雄。致敬这些可爱可敬的人!

## 国家将逐步建立健全医疗保障待遇清单制度

本报北京8月11日电(记者李红梅)日前,国家医保局会同财政部发布《关于建立医疗保障待遇清单制度的意见》,将以全面建成权责清晰、保障适度、可持续的多层次医疗保障体系为目标,逐步建立健全医疗保障待遇清单制度,公平适度保障人民群众基本医疗保障权益。

医疗保障待遇清单包含基本制度、基本政策以及医保基金支付的项目和标准、不予支付的范围。在基本制度方面,意见明确保障群众基本医疗需求的制度安排,包括基本医疗保险、补充医疗保险和医疗救助。各地在基本制度框架之外不得新设制度,地方现有的其他形式制度安排要逐步清理过渡到基本制度框架中。

基本政策主要包括参保政策、筹资政策、待遇支付政策等。其中,参保政策主要包括参保人群范围、资助参保政策等;筹资政策主要包括筹资渠道、缴费基数、基准费率(标准)等;待遇支付政策包括基本医疗保险、纳入清单管理的补充医疗保险和医疗救助待遇支付政策。

值得注意的是,国家在基本医疗保障制度基础上,将统一制定特殊人群保障政策。地方不得根据职业、年龄、身份等自行新出台特殊待遇政策。

意见明确,各地原则上不得再出台超出清单授权范围的政策。对以往出台的与清单不相符的政策措施,由政策出台部门具体牵头,原则上3年内完成清理规范,同国家政策衔接。

## 广州出台措施稳定扩大就业

本报广州8月11日电(记者罗艾桦)记者日前获悉:广州出台8个方面25条政策措施,稳定和扩大就业。

新出台的措施包括:推动经济发展扩大就业供给;鼓励创业和多渠道灵活就业;促进高校毕业生等群体就业;对就业困难群体实施托底帮扶;强化劳动力技能水平提升;强化公共就业服务供给;强化就业工作组织领导,特别要求增强新一代信息技术、智能与新能源汽车、生物医药与健康等三大新兴支柱产业,智能装备与机器人、轨道交通、新能源与节能环保、新材料与精细化工、数字创意五大新兴优势产业以及现代服务业、先进制造业吸纳就业的能力。