

坚持和完善人民代表大会制度·地方立法新实践

北京出台接诉即办工作条例

用法治规范和保障为民服务工作

本报记者 贺勇

对群众各类诉求给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理……9月24日,北京市十五届人大常委会第三十三次会议审议通过《北京市接诉即办工作条例》(以下简称《条例》),自公布之日起施行。

“立法过程中广泛征求了11377名四级人大代表和66915名基层工作人员、市民群众的意见,使法规更好汇集人大代表和人民群众的智慧,反映人大代表和人民群众的意愿,最大程度实现了开门立法。”北京市人大常委会建设委员会工作机构副主任郭淼介绍。

这部《条例》标志着北京接诉即办为民服务工作进一步规范化、科学化、法治化。

全面接诉

接诉即办,人民至上

“真是太感谢你们了,12345市民服务热线真的很管用!”沈女士看到母亲平安来到自己身边,心情十分激动,握着社区工作人员的手连连表示感谢。

原来,由于担心年老多病、独自居住在北京海淀区万寿路街道翠微路的母亲无人照顾,因疫情被隔离在房山区的沈女士情急之下拨打了12345热线求助。很快,老人在翠微路社区工作人员的护送下来到了沈女士身边。

如今,有事就拨打12345热线已成为很多北京市民的共识。自2019年以来,北京市以12345热线为主渠道,逐渐形成接诉即办快速响应机制。

经过两年多的探索,接诉即办立法有依据、实践有基础、基层有期待,通过立法把成果固化下来成为共识。今年1月,在北京市十五届人大四次会议上,张梅菊等26名市人大代表提出了关于制定接诉即办条例的议案。

《条例》充分体现为民服务、深化改革的鲜明特点。北京市司法局局长李富莹表示,《条例》的立法思路就是坚持以人民为中心,充分体现接诉即办工作人民至上的鲜明态度和坚定立场。

作为一部适应人民群众对美好生活向往的“为民服务法”,“全面接诉”是此法规一大特色。《条例》明确规定“诉求人为了维护自身、他人正当权益或者公共利益,可以就经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、民生需求等方面的事项提出诉求”。

“接诉即办不是简单的行政管理或政务服务,我们要从社会治理的高度考虑。”北京市人大常委会建设委员会主任委员从路骥说,只要群众提出诉求,就一定有难办的事,我们就一定要认真对待,用心解决。“这是送上门的群众工作,更是立法要守住的初心。”从路骥说。

精准派单

疑难复杂诉求先会商再派单

海淀区学院路某单位停车位供给严重不足,一些车辆直接停在旁边社区的周边道路上,严重影响居民出行,群众多次通过12345

热线反映停车难问题。

群众诉求提出来了,承办的单子应该派给谁?解决停车难问题往往涉及规划、住建、交通等多个部门。经过仔细研究,海淀区城管指挥中心将任务分配给了学院路街道。

派单能否精准地“靶向锁定”承办单位,决定着派单的办理效率和解决效果。“征求意见过程中,派单不准确、部门统筹协调难、复杂诉求办理难等是相关单位反映集中的问题。”从路骥表示。

《条例》给如何派单指明了方向,对权责明确、管辖清晰的诉求,直接派至承办单位;无法直接派至具体承办单位、但能够确定诉求所属行政区域的诉求,则派至区人民政府协调办理。同时要求,市民热线服务工作机构应当建立健全派单工作机制,完善派单标准和工作规范,提升派单精准度,对疑难复杂诉求可以在派单前进行会商。

与此同时,在实际工作中,情况复杂的诉求往往很难由一个部门独立办理。《条例》规定,市、区人民政府或者行业主管部门应当及时对诉求进行分析研判,提出处理意见,采取必要措施,推动诉求解决。为了防止承办单位“踢皮球”,《条例》还明确,接诉即办工作实行首接负责制,接到派单的单位不得推诿。办理诉求涉及其他单位的,首接单位应当牵头协调办理,其他有关单位应当配合,并在规定期限内将办理结果报送至首接单位;不能按期办结的,应当说明理由并报告阶段性工作情况。

回访考评

用群众满意率检验工作成效

“满意!满意!非常满意!”当工作人员回访问题办理是否满意时,家住门头沟区龙泉镇三家店南街的王女士一连用了3个感叹号表达自己的感激和喜悦。

多年来,王女士家的窗户一直被一个废品回收站挡着,几乎没打开过。通过拨打12345热线反映,龙泉镇成立专项工作组,持续跟进督办。今年5月,终于促成废品回收站搬迁,王女士家的窗户终于能打开了。

北京市每个月都会对街道乡镇接诉即办响应率、解决率和满意率进行排名,通过新闻媒体“晒榜单”、“排名榜单”晒的是基层政府的社会治理能力、为人民群众做好服务的能力。记得排在倒数几位的那几个月,脸上是真挂不住。”一位城乡接合部地区的镇党委书记表示。

北京市政府副秘书长、市政服务管理局局长张革介绍,2019年以来,12345热线累计受理群众来电3000万件,诉求解决率从53%提升到86%,满意率从65%提升到92%。此次立法,也将考评制度作为一条基本经验固化下来。

《条例》明确,考评制度遵循实事求是、客观公正、科学规范、督促与激励相结合的原则,以响应率、解决率、满意率为核心内容,以解决诉求为导向,覆盖诉求接收、派单、办理、主动治理等接诉即办工作全流程,实行分级分类考评。



①



②

图①:接到12345热线派单,北京市城市照明管理中心工作人员立即前去修理路灯故障。

张超摄

图②:北京市大兴区“接诉即办”调度指挥中心工作人员正在接听热线电话。

武亦彬摄

版式设计:蔡华伟

“这次接诉即办立法将实践中的成熟经验以法规的形式确定下来,突出了此次立法的实践性和创新性。”张梅菊说。

“下一步,我们将以接诉即办立法为契机,把群众满意作为检验工作成效的标准,进

一步提高接诉即办规范化、科学化水平,在接诉即办过程中展现责任担当、为民情怀、服务实效和工作业绩,不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。”门头沟区龙泉镇镇长刘学表示。

代表之声

近日,习近平总书记在北京市西城区中南海选区怀仁堂投票站参加区人大代表的选举投票时强调,要把民主选举、民主协商、民主决策、民主管理、民主监督各个环节贯通起来,不断发展全过程人民民主,更好保证人民当家作主。围绕这一主题,记者采访了4位全国人大代表。

——编者

充分发挥基层立法联系点作用

景德镇市人大常委会是全国人大常委会法工委首批设立的4个基层立法联系点之一,通过实践,为如何充分发挥基层立法联系点在全过程人民民主实践过程中的重要作用,积累了一些经验。

第一,引导基层群众参与立法工作。将提高公民参与立法的积极性作为民主立法的一项重要内容,并通过座谈会、听证会等方式加以保障,让基层群众将立法过程与自己的工作生活关联起来。

第二,扩大征求意见的覆盖面。目前对草案征求意见稿,主要面向的是相关部门、社会团体、人大代表、部分重点乡镇(社区)的人员等,参与的主体相对单一,应在人员构成、文化层次、专业领域等方面扩大覆盖面。

第三,重视基层的立法需求。在征求意见过程中,要重视基层的立法需求、法律适用过程中遇到的具体问题,有针对性地组织开展立法调研活动,收集立法建议。

(本报记者 张天培采访整理)

人大代表要依法履职尽责

人大代表在发展全过程人民民主中有着重要的地位和作用,必须履行好职责使命,推动全过程人民民主不断发展和完善。

要把准政治方向,站稳政治立场,坚定不移跟党走,增强政治观念、法治观念、群众观念,依法履职,不负人民的重托;

要主动履职尽责,以高度的责任感对待手中的权利;要密切联系群众,沉下身、敞开心、扎下根,深入群众中间,与群众同心共情,做好连接群众的桥梁和纽带;

要加强学习,扩大视野,提高政治素养,全方位提升知识储备,提高履职能力和水平。

(本报记者 王昊男采访整理)

保障人民群众充分行使选举权

目前,全国县乡两级人大换届选举工作正在有序进行,为更好地让人民群众参与全过程人民民主,保障人民群众充分行使选举权,建议:

首先,应采用多种形式加大宣传力度。在组织换届选举时,要利用多种形式进行广泛动员,积极听取选民的意见建议。

其次,要重视流动人口的选举权利。积极动员和组织流动人口参与选举,为流动人口参与选举创造便利条件,有针对性地向流动人口推介选举工作安排和相关信息。

再次,为选民创造便利的投票条件。通过设立流动投票箱等多种方式,照顾年老体弱、行动困难的选民,充分保证人民群众的选举权。

还应强调换届纪律、保证风清气正。建议围绕换届选举关键环节和选举纪律开展督导检查,严把换届程序、换届纪律、廉政审查“三道关口”。

(本报记者 元玉昆采访整理)

注重人大代表结构的广泛性

人民代表大会制度是实现我国全过程人民民主的重要制度载体。作为少数民族地区的农民代表,能够在国家最高权力机关共商国家大事,提出的建议能得到各相关部门的及时回复,每一个环节都凸显了人民当家作主的理念,显示出全过程人民民主的优势。

要在保障人大代表结构广泛性的基础上,进一步拓展履职范围。人大代表关注与应对的问题不应局限于某个单一领域,而是涵盖经济发展、社会治理、老百姓急难愁盼问题等不同范畴,不断提升人大代表关注问题的广泛性、多元性。

(本报记者 魏哲哲采访整理)

连线地方人大

山西人大地方立法更切实际、更接地气

做好“加减法”解决真问题

本报记者 刘鑫淼

近4年来,山西省人大及其常委会完成了134项立法任务,其中,制定法规52件,修改57件,废止25件。新制定的法规中,调整单一事项的占到70%以上,体量相对较小的占大多数,不设章节的达50%以上;修改的57件法规,注重解决突出问题,不搞“大而全”“小而全”。山西人大地方立法工作贯彻“小切口”要求,坚持问题导向,通过“切小题目、切准特色、切细内容、切实措施”,让地方立法更切实际、更接地气。

2017年2月,山西转型综合改革示范区正式挂牌,成为山西省深化转型综改的主战场、主引擎。示范区成立不到两个月,山西省人大常委会通过了《关于山西转型综合改革示范区行政管理有关事项的决定》。这是山西省人大常委会出台的首个针对单一开发区的法规性

决定,为省政府事权下放和示范区管委会行使有关行政管理权提供了法律依据。

近几年,促进中小企业发展、保证科技成果转化、吸引外来投资、优化营商环境等一系列激发市场活力的法规纷纷出台。同时,山西人大废止了包括合同监督管理条例在内的10余件与转型综改不适应的法规,充分做好法规“加法”,为山西转型综改提供了法律支撑。

“目前,山西人大已出台创新驱动高质量发展条例,并将以此为统领,制定出台若干配套法规,构建‘1+X’法规框架,支撑山西高质量发展。”山西省人大常委会党组书记、副主任郭迎光介绍。

山西是全国著名的革命老区,有着3400余处红色文化遗址。为了促进对红色文化资源的进一步保护利用,山西省人大常委会制定

实施了省级红色文化遗址保护条例——《山西省红色文化遗址保护利用条例》,系统明确了谁来保护、如何保护、如何利用等重点问题。

“条例出台后,山西建立了红色文化遗址保护联席会议制度以及分级保护制度,形成了红色文化遗址保护利用的新局面。”山西省人大常委会教科文卫工委副主任张汉琦介绍。

“山西醋文化源远流长,然而山西老陈醋传统工艺却因工艺复杂、原料要求高、制作标准高等原因,面临传承和发展的困境。”山西省人大财经委计划预算处副处长李江说。针对这个问题,山西省人大常委会“量身定制”了《山西老陈醋保护条例》,明确老陈醋生产规范,要求不符合生产规范的产品不得使用“山西老陈醋”标识。同时,要求各级政府对传统酿制技艺的代表性传承人给予奖励资助,支持

企业培养传统酿制技艺人才,推进传统特色技术研发。

“在起草《山西省农业生产托管服务条例》的过程中,除了收集资料、展开座谈、发放问卷,起草组的同志还走村入户、蹲点调研。”在晋中市太谷区蹲点了4个月的山西省人大常委会农工委法规处副处长赵丹介绍。

这项法规直接关乎农民切身利益。“我们深入实地研究,找准问题、精准发力,充分把握了托管服务主体、生产要素间的内在联系,对立法的目的、原则、制度设计做到了心中有数,对法规是否切合实际、能否真正解决问题做到了心里有底。”赵丹说。

“山西妇联反映,反家暴问题涉及的职能部门之间协调联动不顺畅,村居委员会和有关单位配合不到位,反家暴法的一些条款在落实中卡在了‘最后一公里’,希望通过地方立法予以解决。”提起《山西省家庭暴力预防和处置办法》的立法背景,山西省人大社建委二级巡视员胡素锋说。通过深入调查研究,找到关键症结,山西省人大常委会从预防和处置两个关键环节入手,建立完善反家暴多部门联动机制,制定相关法规,明确各方责任。

“保证立法务实管用、真正解决问题,必须深入调查研究,才能有的放矢、精准发力。”山西省人大常委会法工委主任蔡汾说。