

西宁探索“有诉必应马上办”机制,推动部门和街道社区加强协调配合

防止层层向基层转嫁责任

本报记者 乔 栋

干部状态新观察

编者按:基层工作千头万绪,如何让街道社区聚焦服务群众的主责主业,怎样完善流程、配强力量,解决基层治理“小马拉大车”的问题?青海省西宁市建立“有诉必应马上办”和“首接负责”机制,选派职能部门人员下沉街道进行协助,压实职能部门责任,减少将事项一味推给基层,切实减轻基层负担。

在青海省西宁市城中区饮马街街道,某企业家属楼老旧小区旁的空地此前被设为收费停车场,居民颇为不满。“居民要求在这个停车场免费停车,理由是上个世纪七八十年代这块空地产权属于这家企业,但由于规划调整,我们社区无法核实。”饮马街街道东大街社区党委书记师珂说。

师珂等社区工作人员数次前往沟通,均被该收费停车场运营方告知“找上级部门来和我们说”。

基层社区遇到“力不能及”的事,并不少见。师珂说:“有的问题仅靠社区的力量无法解决,导致久拖不决,群众投诉不断。”去年以来,西宁市不断推动部门“驻格”“巡格”,建立“有诉必应马上办”机制,精准压实部门责任,街道社区权不对责、负担过重的情况正得到缓解。

选派职能部门人员常驻或定期下沉街道协助工作,部门的事情交给部门办

过去,东大街社区和大多数城市社区一样,承担了过多事务,既没有权限解决问题,又占用了大量时间和精力,影响了社区正常的服务工作。

这样的情况从去年起开始缓解。西宁完善“街道吹哨、部门报到”的四级网格长管理体系,明确了网格员向上反馈的14项工作内容,规定了“吹哨一响应一处置一协助督促”等办法,通过指挥中心调度、向上反馈调度处

理等办事流程,建立街道社区职责清单,部门的事情交给部门办,减轻了基层“权不对责”的负担。

在东大街社区解决收费停车场问题过程中,这一机制的优势得以有效发挥。“在街道反馈后,自然资源和规划局工作人员积极帮助对接,经调取多年数据,明晰了该地块边界及产权归属情况。”师珂坦言,有了部门帮助,社区轻松了不少。

在此基础上,街道启动网格长协商议事程序,将停车场运营公司、网格员、社区居民代表和驻格人员召集到一起研究停车问题。多方调查显示,多年前,这块地属于该企业,但后来随着企业改制,地块归属发生了改变。考虑到历史渊源、实际居住等情况,最终停车场运营公司同意为小区居民办理优惠停车月卡。

为夯实基层服务力量,城中区建立了常态化“报到”机制。“除了专、兼职网格员,城中区推出‘驻格人员、巡格人员’相关办法,17名区级职能部门的人员常驻、定期下沉街道办事处。”饮马街街道党工委书记周倩说,“他们的到来,为基层充实了力量,为群众提供了更多方便。”

在东大街社区,记者走进服务大厅,便看到一楼基本民生服务医疗、就业等服务窗口,驻格工作人员李海梅正耐心地教群众用手机申请补缴养老保险。师珂说:“以前,一些事项社区办不好,群众还得再跑到政务大厅或办事机构。现在驻格、巡格人员来了后,专业的人办专业的事,能让社区人员腾出手来专注做好社区事务。”

在城中区,城管、市政、林草等19个部门、228名工作人员下沉网格,他们与网格员、网格长一道,让基层治理的毛细血管更顺畅,也在一定程度上帮基层干部和群众从“折返跑”中解放出来。

完善派单、接单、考评等机制,让“吹哨报到”更高效

解决“小马拉大车”问题,不能仅靠“部门报到”。西宁市政务服务监督管理局局长王卫平介绍,如果仅按照县级的“街道吹哨、部门报到”执行,由于奖惩措施不完善、缺乏提级监

督,即便“吹了哨”,“报到”的质效不能完全保证,到头来,还得基层去负责。

前年开始,西宁市凤凰山路周边的住户就集体向南山西社区反映停车难的问题。但在社区反馈后,交警、城管部门虽分别“报到”,却始终没有形成统一规划停车位。今年1月,住户通过“有诉必应马上办”市级政务服务热线及小程序再次反映该问题,在“七天办结”的制度约束下,相关部门人员再次实地查看,新设临时停车位27个,有效解决了该区域的停车难题。

去年年底,在总结“街道吹哨、部门报到”机制基础上,西宁出台开展党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作方案,“有诉必应马上办”考评实施办法等多个文件,畅通“接、派、办、督、评、报、宣”七个环节,完善了三级派单、接单、考评等机制,发展为“街道吹哨、部门报到、有诉即办”的基层服务模式。

现在,群众可以通过互联网、12315热线、媒体渠道反映问题,这些问题被统一归口到西宁市的诉求受理一体化管理平台,平台根据反映的不同问题,精准派单到对应的职能部门、街道、企事业单位,并根据问题复杂程度,分4个时间节点对该问题办结情况进行督办。每月,西宁市会根据响应率、解决率和满意率等进行考评,推动相关单位提高响应速度、杜绝下放摊派问题。

明确事项分类和职责,确定办理部门“首接负责”,不把责任一味推到基层

“目前,我们将全市非紧急、非警务类9条热线合并,打通了‘西宁12315’网络平台、市民通、网信办网络受理举报平台、西宁晚报等多个诉求接收渠道,进行‘大分类派单’。”在西宁市政务服务大厅的“12315”工作平台,班长张文静的显示屏上,受理数、办结数等实时数据不断跳动,诉求类型统计、热点问题分等数据清晰,一目了然。目前,接线员队伍已扩充到90路,是此前的3倍。

“派单”,是这里的关键词。“我们完

善了两个制度规定,一是明确事项分类和职责目录,直接精准派到相关单位;二是确定办理部门‘首接负责’。”西宁市政务服务监督管理局副局长高照华介绍,他们将派单事项从原来的935项细化为现在的2193项,“为了减轻基层‘小马拉大车’的负担,从一开始就明确市、县、工业园区、企事业单位权责范围的各种事项,根据职责分级受理,首接单位原则上不能‘退单’,不把责任一味推到基层,让村、社区不合理兜底的情况。”

今年年初,城中区接到市级平台派单,群众在市政服务热线反映“新城大道某餐饮店油烟污染严重,且未安装正规烟道,严重影响小区美观”的问题。城中区将此单转派到城中区市场监督管理局,该局以“油烟污染不属于职责范围”为由拒绝受理;在生态环境部门确认油烟净化设施齐全后,又认为这是“街办和社区就能解决的事情”。事情最后虽得到解决,但城中区市场监督管理局因“首接责任制”落实不力被通报批评。

“我们将继续优化问题发现、考核评价、结果运用等制度机制,动态更新部门权责清单,针对责任主体模糊、职权交叉的事项,完善会商制度,切实督促各部门单位将职责尽到位,为基层减负。”青海省委常委、西宁市委书记王卫东说。

留言板

某地个别职能部门对社区相关工作考评频次很高,工作成绩“唯排名论”。网格化工作推广过程中,该地对各乡镇事件上报和处理数量等指标进行简单评比排名,给基层带来不必要的压力和负担。

某地要求乡镇街道推行政务服务综合一窗受理,并开设帮办代办窗口,本来是好事。但基层反映,该项工作由基层干部兼职完成,办事人员不固定。兼职人员存在业务不熟悉等问题,也没有提升办事效果。

——网友留言摘编自人民网“领导留言板”

新闻看法

“零基础快速入门,各大平台均有业务合作,9节课后安排接单,每月稳定收入3000元……”

今年2月,上海市公安局青浦分局接市民邢女士报案。邢女士称其去年7月在浏览某兼职平台时,看到有人推销4980元的视频剪辑课程,声称学习9节课后即可接单赚钱,但她在网上付费参加了视频剪辑培训后不仅无法接单赚钱,而且退款无门。

“我们研判认为,这很可能涉及以兼职招聘为名的诈骗犯罪行为。”青浦分局刑侦支队副支队长徐振说,经进一步深入调查,一个位于外省某园区写字楼内,以招聘为名实施诈骗的犯罪团伙浮出水面。

该团伙在没有外揽视频剪辑业务的情况下,通过求职平台发布不实广告,承诺“完成9节课剪辑课程后可以到外包接单群赚钱”,诱骗求职者分期购买4980元的视频剪辑培训课程。其间,该团伙还伪造了每单报酬10—40元的虚假订单在群内派送以稳住学员。当群内的学员把课程全部学完后,派单员就不再派发订单且拒绝退款。在当地警方的大力协助下,青浦警方抓获犯罪团伙成员122人。经初步查证,该团伙涉案金额超1700万元。

上海市公安局刑侦总队二支队副支队长张刚介绍,所谓的“专业培训”课程内容基本都是在网上可以查到的信息,不具有专业培训价值。当求职者完成培训后,不法分子则会以“培训积分不够”等理由搪塞,求职者根本没有接单机会。

针对求职市场上出现的以“高薪招聘”为诱饵实施“招转培”诈骗的犯罪活动,上海公安今年已打掉犯罪团伙12个,涉案金额近4000万元。上海公安提示,“零门槛”就能直接面试且薪资待遇异常高的招聘信息,极有可能涉及虚假招工等网络诈骗,求职者看到此类信息应提高警惕;应聘工作过程中,对于用人单位要求预先缴纳“培训费”等各种费用时,应谨慎对待。

近五千元视频剪辑课,原来是诈骗

本报记者 巨云鹏

四川万源市建立“民声直达”平台

本报成都5月21日电 (记者王明峰)“大家说一说,人居环境还有哪些需要改善的地方?”村里计划通过租赁盘活部分山地种植中药材,想听听大家的想法。”四川省万源市沙湾镇红旗村在举行一场“民声直达”议事会,现场几十名村民代表和镇村干部共同议事,面对面讨论、解决村里问题。

去年11月以来,万源市建立“民声直达”平台,通过发放“千群连心卡”,建立民生诉求征集微信群等举措,畅通便民服务微循环。截至目前,“民声直达”平台共收集群众诉求4000余件。“通过‘民声直达’平台,基层党员服务群众的能力水平得到提升,基层党组织‘两个功能’作用明显增强。”万源市委常务副部长陈启友说。

本版责编:季健明 赵晓曦 许丹彤

杭州临平:

全力打造产才融合新高地 为发展新质生产力注入澎湃动能

近年来,浙江省杭州市临平区深入实施人才强区发展战略,打出一套政策引才、平台育才、产业聚才、服务留才的“组合拳”,加速构建产才融合新格局,为发展新质生产力注入澎湃动能,聚人才之力打造杭州城东新中心。

政策精准匹配 打造聚才引才强磁场

临平区坚持精准靶向引才,为培育引进不同层次、不同产业领域的人才提供政策支持。针对高层次人才,“临航博士团”“临航工程师”等专项政策先后落地。锚定光电感知、算力AI等方向,面向“一镇两谷两港两园”“三个一平方公里”等重点产业区块,一系列专项人才政策持续更新。

让政策精准匹配人才需求是临平区人才引工作的一大特色。临平区通过实施“举荐制”“薪酬制”“贡献制”评价标准,以直播电商等新业态为切入点,先行先试制定新消费领域人才认定标准。通过定“赛制”、定“赛道”,向行业、产业主管部门、用人单位放权,已推动1214家企业开展授权认定。

为进一步打造最优人才发展生态,临平区还组建杭州临平人才发展有限公司,成立人才服务双专员队伍,靠前跟踪服务人才需求。通过整合人才、技术、资金等发展要素,打造“临云人才生态系统”,“政策计算器”“认定计算器”“临平智聘”“招才地图”等创新应用

聚焦产业需求 构筑产才融合新格局

近年来,临平区聚焦高端装备制造、生物医药等主导产业发展需要,以打造卓越工程师集聚新高地作为人才工作的破题之举,启动卓越工程师“薪火计划”,创新“五钻”工程师培育发展体系,建成浙江杭州未来智造工程师协同创新中心,全省首个卓越工程师实践基地落地杭州汽轮动力集团股份有限公司,引进服务型制造研究院、浙江大学高端装备研究院、杭州光电智能感知产业研究院等高能级平台,连续三年举办全国未来智造卓越工程师计划暨“沈括杯”大赛,推进技术攻关“揭榜挂帅”,年度有效发明专利突破4000件,技术交易额达18亿元,杭州汽轮动力集团股份有限公司工业透平研发创新团队荣获“国家卓越工程师团队”称号。目前,临平区已集聚高水平工程师人才1.4万名,为卓越工程师自主培育提供临平参考。

产才融合还在时尚产业实践。近年来,临平区持续推进时尚工程师培育试点建设,发放全国首批时尚

工程师证书,并与法国时尚学院建立国际交流合作机制,推进法国时尚工程师中国(临平)基地建设,全面打响“时尚工程师”品牌,通过人才引育带动传统服装产业转型升级。

以中国(杭州)算力小镇、艺尚小镇、浙江省国家大学科技园(临平)、启航创新创业综合体、“才立方”青才双创综合体等特色小镇、重点园区为主要阵地,临平区充分发挥高层次人才协会等平台作用,聚集大批高层次人才,不断为发展新质生产力注入澎湃新动能。

服务留住人才 涵养尊才爱才好生态

优质服务为人才安心创业夯实基础。聚焦医疗、子女教育、出行等“关键小事”,临平区持续实施“春风化雨”人才服务专项行动,建设人才服务中心,打造“临聚里”亲才服务总站,推行全面周到的人才服务,建立“免申即享”兑付体系,提升人才服务温度,让来临平人才更有归属感。

围绕人才安居需求,临平区以胡桥人才公寓为试点示范,建成浙江省首个集聚式人才社区。打造临平四维人才小区,并建设“住创一体”孵化器,切实为人才解决“住房难”等后顾之忧,还为优质人才项目提供办公场所及创业孵化配套服务,加快产城人深度融合。

安居更要安心。近年来,临平区建强亲才“临驿站”“临街区”等服务阵地,办好“人才服务日”等活动,打造“临平造”亲才展示中心、丰收湖工程师人才主题公园、龙安湖青年人才公园,助推广大人才认识临平、留在临平、扎根临平,全力擦亮“临爱人才 拼赢未来”工作品牌。

数据来源:中共杭州市临平区委组织部



杭州西奥电梯有限公司开展工程师跟岗导师带徒活动



2023卓越工程师创新发展大会现场



临平区工程师“临驿站”一站式服务大厅



杭州汽轮动力集团股份有限公司总装车间空负荷试验平台



中国(杭州)算力小镇