

深圳探索“未诉先办”模式,累计主动发现 17 万条民生诉求线索

市民“随手拍” 部门“速整改”

本报记者 程远州

民生一线

核心阅读

在深圳,市民“随手拍”给公共设施提建议、对城市生活提要求,往往能得到相关部门的快速响应。这背后,是深圳对民生诉求“未诉先办”的探索,在城市治理中实现公众积极参与和部门及时整改的“双向奔赴”。

一名被称为“卷尺哥”的广东深圳市民近日走红网络。两年多来,他带着一把卷尺行走街头,专门给公共设施提建议,比如,人行过街天桥的坡度宽度不合理、路面破损存在安全隐患等,累计拍摄并发布千余条视频。他反映的问题大部分得到了相关部门的快速响应整改,网友对此纷纷点赞:“不愧是‘深圳速度’。”

市民“随手拍”为何能让部门“速整改”?深圳市政务服务和数据管理局局长周剑明表示,深圳从去年开始探索民生诉求“未诉先办”,主动从互联网平台上发掘线索,迅速办理,在城市治理中实现公众积极参与和部门快速响应的“双向奔赴”。

从盯平台到盯全网

“是不是哪位领导派人盯着我账号?”视频中指出的市政设施问题很快就得到解决,“卷尺哥”一度很疑惑。

“我们当然没有‘盯着账号的领导’,但是有一套盯着民生事项的平台和机制。”周剑明说,从去年开始,深圳在“接诉即办”的基础上探索“未诉先办”,对包括抖音、微博、微信视频号等在内的42个网络平台信息进行收集分析,核实线索后形成工单并督办,建立起“线索发现—内容

核实—主动立案—跟踪督办”的闭环机制。

作为一座管理人口超过2000万、商事主体超过400万的超大城市,如何精准高效响应市民诉求,破解城市管理堵点、难点,是深圳面临的课题。

2022年,深圳以民生诉求综合服务改革为突破口,创新打造了全流程可视、全流程闭环的“@深圳—民意速办”平台,市民在任一渠道反映诉求,都汇集到平台统一受理、一体分拨,一张工单跟到底。在此基础上,平台系统性收集分散在各个网络平台的民生诉求,探索“未诉先办”。

从盯平台到盯全网,成效显著;目前,“未诉先办”机制已累计主动发现17万条线索,核实后形成5000余件工单,大部分诉求问题得到有效解决,推动民生诉求工作从被动受理转变为被动主动相结合。

“除了‘卷尺哥’反映的道路管理问题,消防安全、交通运输、公园管理等跟市民生活息息相关的领域也是我们关注的重点,新机制也推动了部分历史遗留问题的解决。”周剑明说。

今年9月,一名网友在“卷尺哥”发布的视频下留言称,宝安区海谷科技大厦旁边一处阶梯严重破损,一脚踏下去可能坠落。“@深圳—民意速办”平台发现此条线索后,当天就联动宝安区石岩街道现场走访查实台阶石板损坏情况,核实后立案并向承办单位发起督办。很快,该处台阶的破损位置完成修补。

从各自办到合力办

“卷尺哥”在视频里记录了相关部门响应的速度,获得不少网友点赞。从发现线索到完成整改,“@深圳—民意速办”平台高效运转的背后,是多个政府部门的协同响应。

走进深圳市政务服务和数据管理局民生诉求服务中心办公场地,一排排电脑屏幕闪烁,接线员们忙碌不停。

“很多诉求事项涉及多个部门,以前各部门‘单打独斗’,很难推动问题的整体性解决,现在所有诉求事项都会汇集到这里。”民生诉求服务中心主任丁慧介绍,深圳打通部门、区域、层级壁垒,将原有的537个民生诉求渠道统一归口到“@深圳—民意速办”平台,实现一站式办理。在智能机器人辅助下,紧急类诉求

30分钟内、一般性诉求两小时内就会被分拨到责任单位。

“涉及安全隐患、基本生活保障等情形的诉求,系统会标记为‘加急’并优先转办、加强督办,相当于设立绿色通道。”丁慧说。符合“加急”情形的工单分拨到责任单位后,也会第一时间得到响应。

10月20日,“卷尺哥”发布视频反映盐田区深盐路与东海路交叉口道路坑洼不平,存在安全隐患。10月21日上午,工人们已在现场设置施工围挡,进行沥青清除作业。

“接到工单后,我们在交通、交警等部门支持配合下,制定了交通疏解方案,预计一个月左右能完成路面的修复施工。”深圳市盐田区建筑工程事务署工程二部室负责人李雨峰说。

诉求涉及多个部门时,如何锁定责任单位,避免推诿扯皮?深圳编制了民生诉求领域“三张清单”:一是事项目录清单,将各类诉求细化为18个大类4000多项;二是民生诉求职责清单,以最小颗粒度厘清各部门职责边界;三是各责任单位自行编制的具体实施清单。通过“三张清单”确保每个诉求事项都有人管、有人应,实现即时精准分拨。目前,平台一次派单成功率达到98%。

此外,深圳还建立了首办负责制和快处快裁制。对实际办理中存在争议的事项进行快速裁决,确定首办单位先行办理工单。对确实存在监管空白或职责交叉的,会同编制部门及时开展协调会商,动态调整职责清单,消除城市治理空白点,杜绝部门之间“踢皮球”。近一

年来,深圳围绕新经济、新业态,累计开展了20个批次的事项调整。

从办成一件事到办好一类事

修复破损路面、挪走挡路的树,解决这些问题很重要,但更重要的是避免同类问题反复出现。从2024年初开始,深圳全力推动“类案治理”,不仅要办成一件事,更要办好一类事。

周剑明介绍,平台通过大数据分析研判,及时掌握民生痛点和隐患苗头,针对预付式消费、道路品质等30多项高发类案进行主动发现和动态分析,各区各部门全面开展针对类案诉求的“周一议”“周一评”,分析这类高频诉求出现的表面原因和根本原因,推动源头治理。在全市层面,市委书记每半年召开一次全市范围的民生诉求推进会,市长每月听取专题汇报,把群众反映的每一件小事,都当成关键大事来办。一年多来,诸如水电气加价、预付式消费维权等涉及群众利益的问题得到不同程度的解决。

在深圳,和“卷尺哥”一样积极参与城市治理、提出金点子的市民还有很多。据统计,自“@深圳—民意速办”平台上线以来,累计收到市民反映关于城市管理和治理的意见建议超32万条。其中,2000多人提了10次以上的意见建议,80多名“点子王”每人献计超百次,一批涉及市容环境、公共安全等的城市治理隐患得到及时整治。

(黄晓航参与采写)

编辑手记

人民城市理念的生动体现

徐阳

热心市民发现问题,尽责部门迅速整改——这场市民与城市管理者之间的互动,正是人民城市理念的生动体现。

“人民城市人民建,人民城市为人民。”“卷尺哥”的走红,背后是市民积极踊跃参与城市治理,也是城市治理者对民生诉求的真诚回应。

治理创新让民生诉求落地有声。深圳对42个网络平台信息进行收集分析、创新打造

“@深圳—民意速办”平台、建立首办负责制和快处快裁制……从被动受理到主动发现,正是以人民为中心发展思想的鲜活实践。

建设现代化人民城市,需要更多热心的“卷尺哥”,也需要更多关注市民体验、重视市民意见、激活群众智慧、畅通参与渠道的城市管理者。让城市治理围绕人的需求展开,相信会有越来越多的群众感受到城市生活的美好。

立足国家所需 服务能源安全

新疆油田勘探开发 70 周年

从天山北麓的苍茫戈壁,到准噶尔盆地的浩瀚沙海,位于祖国西北的新疆油田已勘探开发70载。从1955年黑油山脚下克拉玛依一号井喷出工业油流,到成长为今日我国西部地区首个千万吨级大油田,新疆油田为国家能源安全提供坚实支撑。

服务祖国所需:戈壁荒滩铸起创业丰碑

新中国成立初期,石油资源极度匮乏。为甩掉“贫油国”的帽子,1955年,一支由8个民族、36人组成的1219青年钻井队挺进准噶尔盆地浩瀚戈壁。钻井队克服重重困难,1955年10月29日,克拉玛依一号井喷出工业油流,宣告了新中国第一个大油田——克拉玛依油田诞生。

“到克拉玛依去,为祖国找石油!”成为一代青年的豪迈誓言。万千建设者从四面八方涌来,展开了一场气壮山河的石油大会战。到1960年,油田产量占当年全国石油产量的39%,并有力支援了1960年大庆石油会战。新疆油田工作者用“安下心、扎下根,不出

油、不死心”的坚定信念,在戈壁滩上建起了克拉玛依这座石油新城,创造了油田与城市同步发展的模式。

拥抱改革开放:战略接替中的快速成长

改革开放为新疆油田发展注入了新活力。随着国家确立石油工业“稳定东部、发展西部”战略,新疆油田迎来快速发展。

勘探技术取得显著突破:数字测井、三维地震等技术的应用,让勘探精度大幅提高。1991年,我国第一个百万吨级沙漠油田——彩南油田被发现,标志着勘探事业迈入新阶段。到20世纪末,新疆油田已建成20个油气田,原油产量稳定在900万吨左右,油气并举已初具规模。

与此同时,新疆油田积极拥抱改革开放:首次与外资合作开发油田,引进先进技术与管理经验;推行产量包干等经济责任制,初步建立市场化经营机制。至20世纪末,新疆油田已累计生产原油1.8亿吨,构建了完整的石油工业体系,为新世纪跨越式发展奠定了坚实基础。

坚持油气并举:新世纪的跨越式发展

进入新世纪,新疆油田为实现从大油田向大油气田的转变,加快油气并举,跳出断裂带、走向斜坡区、进军超深层,勘探开发由此进入黄金时期,实现了储量产量的跨越式增长。

勘探领域喜报频传:2000年发现陆梁油田;2008年发现准噶尔盆地第一个千亿立方米储量大气田——克拉美丽气田;2012年,准噶尔盆地东部页岩油勘探取得重大突破;2017年,发现10亿吨级的世界最大致密砾岩油田——玛湖油田。

油气产量实现历史性跨越:



2024年,新疆油田生产指挥中心上线运行

2002年,原油产量突破1000万吨,成为我国西部地区首个千万吨级大油田。2019年,原油产量达1247万吨,连续18年稳产千万吨以上。

技术创新成果显著:针对玛湖油田砾岩油藏形成的“扇控成藏”理论和配套技术,突破了传统找油理念;双水平井SAGD技术达到国际先进水平。

绿色发展愈发坚定:2019年,为卡拉麦里山有蹄类野生动物自然保护区生态恢复,新疆油田封停284口油水井,年减产原油6.9万吨,展现了新疆油田的生态担当。新疆油田大力推进清洁生产,建设绿色矿山,实现了“地下采石油,地上建绿洲”。

凝聚前行力量:新时代奋进高质量发展

新时代以来,新疆油田肩负保障能源安全新使命,开启了高质量发展新征程。

油气勘探开发纵深推进:准噶尔盆地南缘天然气、吉木萨尔页岩油、玛湖油田扩边、二氧化碳气藏勘探等领域接连取得新发现。2024年,新疆油田生产原油1486万吨、天然气45.1亿立方米,建成全国首个年产百万吨级陆相页岩油示范区。

科技创新驱动未来:玛湖油田开发,“二开井身优化钻井+密切割高效压裂”特色工程技术国内领先;风城油田建成我国首个稠油监测系统,实现生产全过程



新疆油田援建的喀什地区泽普县依克苏乡托皮恰村鸟瞰图



吉庆油田作业区五号大平台 周围麦田迎来收获季节

智能化管理。

绿色低碳转型全面加速:建成煤电CCUS(二氧化碳捕集、利用与封存)一体化示范项目,年封存二氧化碳35万吨;光伏发电累计超5.2亿千瓦时,全球首个超稠油开采塔式光热替代示范工程项目投产,“油气热电氢”综合性能源公司建设迈出坚实步伐。

现代能源体系不断完善:建成国内最大储气库——呼图壁储气库,工作气量达45亿立方米,有力保障了西气东输和北疆冬季供气安全。

历经70年积淀,新疆油田累计生产原油4.7亿吨、天然气1121亿立方米,建成20座绿色矿山,惠及新疆各族群众超百万。从茫茫戈壁到智能油田,从创业维艰到绿色转型,新疆油田将继续秉持铁人精神,为保障我国能源安全贡献力量。

数据来源:中国石油天然气股份有限公司新疆油田分公司