

江苏省昆山市： 把群众满意度作为“我为群众办实事”标尺

■中国城市报记者 叶中华
通讯员 巫晓亮

“打印前就听说这台机器不简单,没想到能快这么多。”日前,江苏省昆山市千灯镇居民唐女士在该镇行政审批局,通过“新入驻”的证照登记自助服务一体机办理开户登记业务。经过工作人员的引导,从人证比对、材料录入到打印证照,全程用时不到30分钟。“有了这台一体机,能免去排队取号、提交材料、等待审核、窗口领证等流程,只要简单输入信息,就可实现营业执照申领的‘速办速批’,确实很方便!”唐女士说。

自党史学习教育动员会召开以来,昆山市深入开展“我为群众办实事”实践活动,认真找准查实基层群众的操心事、烦心事、揪心事,压紧压实责任、创新方式方法、抓实抓细任务,努力把党史学习教育成果转化成为民服务成果,以实际行动和优异成绩为庆祝建党100周年献礼。

细处着力,首批188个 实践活动全面展开

昆山高新区泾河村党委针对农村自建房无消防设施、存在火灾隐患等问题,组织党员干部利用下班时间、周末时间摸排隐患“家底”,形成隐患清单上报村“两委”商议整改,为居民撑起消防安全“保护伞”;昆山市公证处与昆山市档案馆建立信息互联互通机制,简化公证当事人查档办证程序,打出信息化服务“组合拳”,实现数据多跑腿,群众少走路;昆山市应急管理局以“现场服务+集中宣讲”“监管检查+普法宣教”“上门指导+精准帮扶”相结合的方式,推进“安全哨兵”助企惠民主题宣讲服务活动项目开展。

开门问策,俯下身子方能摸清群众的所思所想所盼。昆山把听民声、察民情、问民意作为开展工作的第一步,以“三优三提升”为主题,首轮面向全市征集“我为群众办实事”实践活动项目188个。项目征集后,广大党员干部严格实施“六步工作法”,通过征集公示、月报进展、过程监督、问题通报、绩效评估、建章立制,把群众反映的“问题清单”变成“履职清单”,把“等群众上门”变为“送服务上门”,积极回应“槽点”、纾解“痛点”、打通“堵点”、补齐“断点”,确保各项目开展环环

►昆山市
镇行政审批局
“红马甲”向商
户介绍个体经营
“知晓卡”。

图片由昆
山市周市镇提供



►昆
山市经济
技术开
发区“小
艾之家”
工作人
员辅导
外来务
工人员
子女。
图片由
昆山开
发区提
供

能辅导学业,更在这里认识了新朋友,性格也变得更加开朗,我也能把更多的精力放在工作上……”正如许多家长切身感受的那样,“小艾之家”的成立填补了外来务工人员照顾子女的“真空期”,解决了不少家庭的后顾之忧。

“我为群众办实事”是否办到位、各项政策举措是否接地气,群众的感受最为真切。昆山坚持从群众身边的“关键小事”做起,立足百姓所需、部门单位所能、服务群众所愿,把工作真正做到百姓心坎上,让大家得到更多看得见、摸得着的实惠。

昆山市委宣传部、市文明办针对群众最希望改善的不文明行为、不文明现象,在继承和发展1.0版、2.0版的基础上,出台“昆山市文明十二条”3.0版,并按制订行动方案、发布规范指南、开展专项治理、形成初步成效、出台长效办法等流程,集中力量每月开展一个专项行动,持续提升市民文明素养。昆山城投集团党委积极组织探索惠民服务,旗下乐成置业自主研发乐云智慧平台业主端“报事通”,为业主提供一键报修、在线缴费、第三方服务等功能,在为民办实中,让业主享受智慧物业成果。针对麦穗期的多发病,昆山市农业农村局组织相关农技人员下基层、踏田头,指导农民抢抓适期、选择药种、科学防治,确保措施落实……

一件件好事、一桩桩实事,是昆山各级各部门把党史学习教育成效转化为聚力谋发展、为民办实事的实际举措。围绕感情在一线建立、工作在一线推动、作风在一线转变,形象在一线树立的目标任务,昆山各级各部门正精准发力,推深做实“我为群众办实事”实践活动,切实增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

相扣、落实落细、常态长效。5月初的首次“月报进展”汇总情况显示,首批188个项目已全面开展,部分项目在短期内已产生了积极的社会效应。

截至目前,昆山市已开展主题宣讲和专项指导56场,惠及企业4万余家……一批批接地气暖人心的务实举措,从最突出的问题抓起,从最现实的利益出发,切实解决基层的困难事、群众的烦心事,让人民群众的获得感更加充实、幸福感更加持续、安全感更有保障。

问需于民,瞄准“急难愁盼” 问题精准发力

前不久,昆山市周市镇长泾社区的王先生陷入了创业期的迷茫:“小餐馆的开业手续如何办,我又没有熟人,可能要跑好多趟也办不下来吧?”就在王先生犹豫之际,该镇行政审批局的“红马甲”正巧“巡街”经过。在交谈中,他们得知了王先生的困惑,将一张自制的小卡片交到了王先生手中。

这张名为“个体经营知晓卡”的小卡片可不简单,上面印

有个体工商户从开业登记到食品经营许可,再到门头审批等多个高频事项的办事指南。“准个体经营户”只要用手机扫一扫上面的二维码,就能立刻得到办理步骤、申请材料等信息,各个办事窗口的咨询电话也贴心附在卡片上。

有了这张“小卡片”,王先生最终只跑了一趟就顺利解决了开业难题。当他拿到经营许可证的那一刻,不禁竖起大拇指:“这张小卡片太方便了,你们为老百姓办了一件大实事、大好事!”

脚下沾有多少泥土,心中就沉淀多少真情。从一张自制的小卡片到完善一项政策、推出一批举措,昆山把群众的满意程度当作检验“我为群众办实事”实践活动成效的重要标尺。

群众有问题需要反馈?昆山市人大常委会定期开展“主任接待日”活动,针对基层人大代表反映的涉及老百姓切身利益的问题,深入研究、梳理汇总,及时反馈至相关区镇、部门,并加强跟踪监督,推动问题解决,努力将“接待日”打造成群众的“连心日”。

社区治理有难题?昆山市

巴城镇并蒂莲社区开设“实践课堂”,把党史学习教育与社区治理相结合,让党员在一线学、在一线干,通过设立“码”上反映网上意见箱,精准收集党员群众诉求。目前,该社区已建立疫情防控、环境整治、垃圾分类、安全检查、应急管理五大行动支部,共150余人开展志愿服务活动40余次,维修小区内公共设施16处,处理投诉、调解纠纷等145起,受到群众一致好评。

全面发力,解决群众 身边“关键小事”

近日,昆山市首个由政府部门与外资企业协作提供托管公益性服务的项目——“小艾之家”落户昆山开发区蓬苑社区,解决了当地外来务工人员子女放学后无人看管的难题。

“小艾之家”是昆山市政协“有事好商量”协商议事活动开出的“民生之花”,于每个工作日下午4至6点开放。“以前每次去接孩子放学,总要请假耽误工作,让他一个人回家又不放心。现在有了‘小艾之家’,孩子放学后不仅有人看管,还