



有诉必应马上办 高效办理暖民心

一条渠道接收、一派到位派单、一盯到底解决、一体统筹督办、一月点评赋能、一网归集分析,推动“有诉必应马上办”体制机制创新。

青海省西宁市贯彻落实习近平总书记青海考察时提出的“要切实保障和改善民生,尽力而为、量力而行,多办顺民意、惠民生、暖民心的实事,扎实解决群众急难愁盼问题”重要指示精神,以“有诉必应马上办”为抓手,锚定改革方向,推动体制机制创新。

一条渠道接收,推动群众(企业)诉求统一便捷收集。搭建以12345政务服务便民热线及西宁12345网络平台为主渠道,涵盖市长信箱、“市民通”、营商环境监督监测平台、市委网信办网络举报受理平台等多渠道的一体化管理平台,对民生诉求接办信息统一归口管理;同时完善与110报警服务平台的互联互通,一键接收非警务警情诉求,构建“一号响应、一口受理、一线通达”的“暖城总客服”。设立“社区、网格员”专席,对影响基层治理等方面的问题反向直报市级平台;聚焦生态文明高地和产业“四地”(世界级盐湖产业基地、国家清洁能源产业高地、国际生态旅游目的地、绿色有机农畜产品输出地),在热线大厅设立专席,规范解答西宁优化企业发展环境、提升营商便利度的政策措施,协调解决企业生产经营过程中存在的困难问题。

一派到位派单,推动诉求精准快速刚性响应。按照“谁许可谁监管、谁主管谁负责”原则,建立“有诉必应马上办”三级派单目录、五级事项分类和职责目录,根据诉求分类、职责分

工、管辖权属,确定责任主体,形成权责清晰、动态更新的民生诉求事项管理体系。建立复杂疑难诉求会商研判机制,针对新技术、新产业、新业态、新模式产生的监管空白和复杂疑难诉求,第一时间召集相关单位会商研判,快速确定诉求办理责任主体,明确诉求办理“兜底”部门。落实首接单位负责制,首接单位原则上不得退单,确有异议的先办后议,确保群众诉求不漏项。

一盯到底解决,推动群众诉求高效办理。属于市、县(区)、工业园区、乡镇(街道)及企事业单位职责范围内的事项,依据职责分级办理,切实为基层减负。12345政务服务便民热线话务大厅和涉及水、电、气、暖等重点民生领域的公共服务单位提供24小时不间断服务,确保群众诉求接得上、办得了。根据《西宁市12345政务服务便民热线管理实施细则》,实行1日、3日、7日和11日(工作日)四级处置模式,对确有必要的工单可直派乡镇(街道)。实际平均办理时限从7天压缩到5天。对涉及市、县(区)两级多部门解决的复杂问题,实行属地、行业并行派单,由县(区)政府牵头,相关部门和企事业单位积极配合、协同办理。同时,强化与中央、省级部门、军队、相关市(州)驻宁单位的对接沟通,向属地、行业派单的同时,告知相关驻宁单位,争取支持协同。

一体统筹督办,推动群众诉求解决到位。建立由纪检监察机关、党委和政府督查部门和12345政务服务便民热线组成的三级督办模式,对群众诉求办理情况进行全程督办。加强常态督办,对于未在规定时间内响应办理的事项,及时盯办督办,督办后仍不见效果的,全部纳入政务平台“督办池”。开展专项督查,对于群众重复投诉达3次以上的诉求事项,向县(区)和部门的党委、政府督查部门及时下发督办通知,必要时下沉一线,靠前督

一线督,确保问题得到根治。开展点题督办,对于群众诉求已办结的,结合作风巡查,开展回头看,防止部门单位假办结,群众“被满意”。

一月点评赋能,推动群众诉求满意办结。制定《西宁市开展党建引领“有诉必应马上办”点评工作办法(试行)》,建立以万人诉求比、响应率、解决率、满意率“一比三率”为核心的指标体系,将每月情况及时在全市范围内通报。开展业务能力提升工程,引导基层工作人员熟练掌握“有诉必应马上办”制度和运转流程。市委、市政府相关负责人先后主持召开10次月度工作点评会和“有诉必应马上办”务实为民强作风动员大会,并深入12345政务服务便民热线话务大厅、街道、社区开展“解剖麻雀”式调研,现场协调解决突出问题,提出具体要求,推动机制创新工作走深走实。各县(区)委书记主持召开点评会40余次,梳理总结阶段性工作成效,表扬先进、鞭策后进,在全市上下树立聚焦党建引领这个关键,担当作为、转变作风的鲜明导向,

推动形成市、县(区)和乡镇(街道)各级“一把手”组织领导、靠前指挥、强化协调、点评督办的工作格局。

一网归集分析,推动群众诉求未诉先办。建立“日报告、周分析、月通报、年总结”机制,研判分析“有诉必应马上办”工作情况,加强数据分析,从数据中“算出”群众诉求的普遍共性问题、反映集中问题、反复反映、屡治屡犯的问题,“读出”民意诉求的普遍共性问题、内在规律和变化趋势,推动相关问题发现在早、化解在小、预防在先。对反复反映、屡治屡犯的突出问题,开展攻坚克难行动,梳理出物业服务管理、违法停车、占道经营等高频诉求,印发2期《书记点题》事项清单,从体制机制、政策措施、流程再造、动态巡查等方面找出综合解决办法,推动矛盾从根源上解决,实现群众诉求未诉先办、主动治理,实现系统治理、综合治理、源头治理,帮助基层破解“县(区)无力解决、乡镇(街道)和村(社区)无法解决”的难题。

据《中国社区报》

给四川远星橡胶有限责任公司的致歉信

四川远星橡胶有限责任公司:

君如国际贸易(泗阳)有限公司就未经贵公司允许在出口轮胎产品上使用贵司的CORDIAL注册商标的行为表示道歉,本公司对该次事件高度重视,经内部调查核实,导致这次侵权事件的原因在于公司内部管理疏漏,以及业务人员对《商标法》等知识产权法律法规未进行深入学习,相关法律意识淡薄。

目前公司针对业务人员开展了知识产权法律法规的培训,并且加强了知识产权内部审查机制,以避免类似侵权事件的再次发生。本公司并郑重承诺,本公司在后续的过程生产、经营活动中,不再有任何侵犯贵公司注册商标专用权的行为。

君如国际贸易(泗阳)有限公司

2024.12.31

中国西部第一份社区报

华西社区报

(CN51-0131)

温度 互动 实用



四川日报报业集团主管主办

