

民生愁事企业难题 动动手指“崂先办”

崂山区创新搭建“崂先办”诉求解决平台 试行一个多月解决上报诉求9000余件

崂山区创新搭建“崂先办”诉求解决平台,打造社会治理共治共享样板区。“崂先办”诉求解决平台试运行一个多月来,“崂先办”公众号关注量已达13.6万人,累计解决上报诉求9000余件,办结率97.2%,创造了社会治理的“崂山速度”。

创新社会治理机制

“崂先办”诉求解决平台是全域贯通、纵横联动收集办理民生、执法和发展“三大诉求”的核心运转枢纽。“崂山区创办‘崂先办’诉求解决平台,是崂山区建区28年来在社会治理方面的一次革新。”崂山区社会治理中心主任杨传峰说。

崂山区正处于经济社会转型的关键时期,各类矛盾问题和风险隐患叠加,政务热线、网络平台等群众反映诉求持续增多、总量居高不下。基层多网并存、职责定位不清、机制运行不畅、作用发挥受限、精准化精细化水平不高等难点堵点问题,亟待通过优化完善体制机制的路径实现破题发展。如何拓宽群众诉求表达和解决渠道,健全信息互联、优势互补、力量互动的社会治理网络体系,实现资源在基层集聚、问题在基层化解、工作在基层落实,切实解决群众的“急难愁盼”问题,成为崂山区社会治理直接要面对的关键问题。

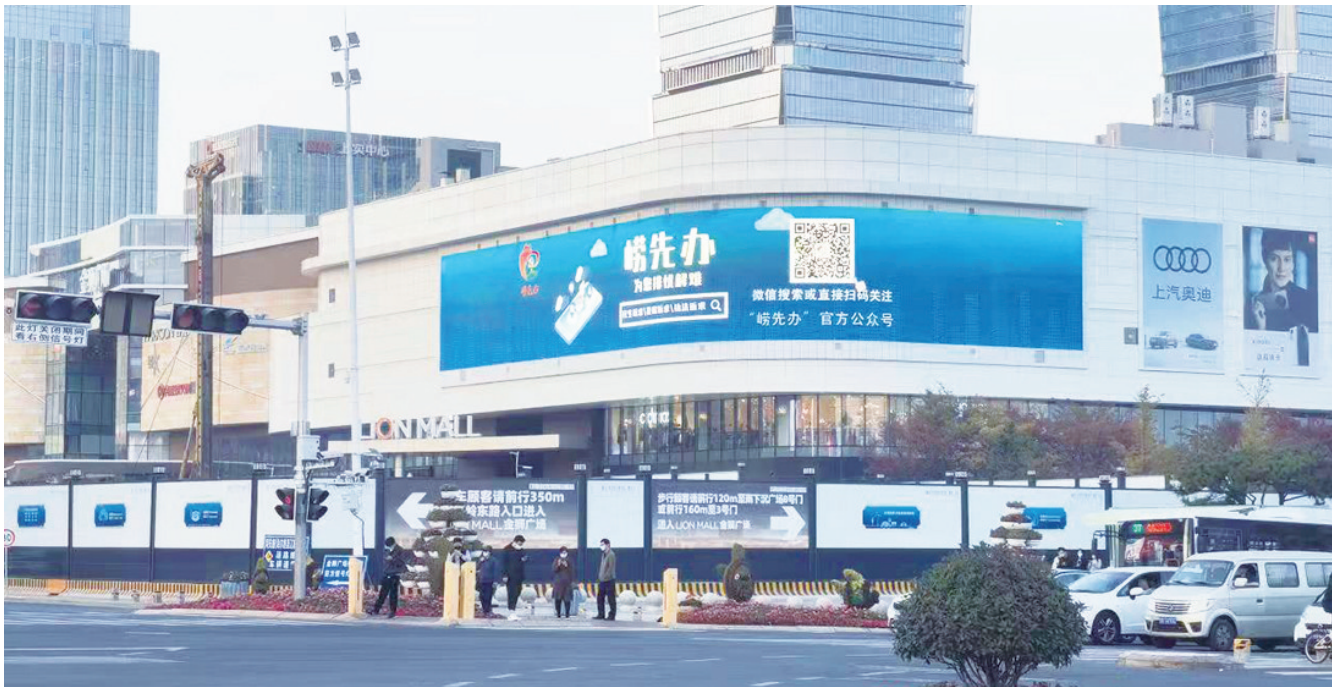
杨传峰介绍,崂山区成立工作专班,崂山区社会治理中心逐项突破,完善“崂先办”接诉即办、创新未诉先办机制,着力打造全区“一张网”兜底基层社会治理,“一支队伍”实施综合服务管理,“一个平台”办理诉求问题,“一套制度”规范长效运行的“四位一体”治理模式;逐步与12345政务热线、公安非警情等工作联动,推动基层社会治理体制机制建设的“四梁八柱”更加成熟定型。

三大诉求“一键直达”

“亚麦山城9号楼楼下台阶破损。”10月26日上午10时30分,海大麦岛社区09网格员在巡查中发现情况后,使用手机拍照后在“崂先办”诉求解决平台上报诉求。金家岭街道综治办接到上报后,迅速指派社区安排人员到现场复查,当天下午破损问题就得到了处理。“我们街道要求,一旦接收到‘崂先办’平台转办的信息,必须在第一时间处置并及时回复。”金家岭街道综治办主任李和超说。

杨传峰介绍,在诉求转办中,有“智治大脑”分析研判,有高效运转的三级联动,有日清日结的监督链条,有多部门信息的全流程处置。“崂先办”一经试运行,就展现出强大的服务效能。

崂山区坚持从群众诉求“小切口”入手,及时高效解决接诉即办事项,做到



“崂先办”试运行一个多月,已解决上报诉求9000余件。

“群众吹哨、干部报到”。居民、网格员可通过“崂先办”微信公众号从民生诉求、发展诉求和执法诉求三个方面反映问题。

在民生诉求方面,对群众反映和网格员上报等渠道搜集的民生问题,平台实行逐级受理承办。社区、街道无法解决的,则由区社会治理中心受理,通过“崂先办”诉求解决平台转交区直部门或者区街联合办理,限时跟踪处理,回应群众诉求,推动诉求解决。

在执法诉求方面,对单个部门无法处理,需要联合执法或其他部门支持配合的,由社会治理中心分析研判,并根据权力职责清单进行分办,明确主责部门、配合部门和完成时限;对权责不清的,由区委编办研判,实现临时性联合执法向“清单式”联合执法转变。

在发展诉求方面,对企业提出的各类政策和公共信息咨询、生产经营难题,对涉企公共管理服务和经济社会发展的意见建议,搭建集受理、派单、办理、反馈、回访、办结、满意度测评为一体的企业诉求办理机制,构建企业发问便捷、部门办事高效、部门间协同顺畅、诉求应解尽解的工作格局。

党建引领基层治理

崂山区健全党建引领基层治理机制。按照“7+X”标准,高标准建成一批标准化、智慧化、人性化的示范型党群服务中心,并在社区网格设立一批网格党群服务站,让党员群众在家门口就能找到组织,享受到便利服务。

构建条块联动机制。对于接诉即办事项,区社会治理中心统筹,相关部门“报到”,打破条块关系,实行综合执法,合力解决问题。建立健全“分级办理”和“提级办理”工作流程,对重点工作或重大事件,由相关区级领导统一指挥调度,集中应对处理。

健全闭环落实机制。构建“诉求上报—研判分流—部门报到—评价反馈—考核问责”闭环管理模式,各单位充分依托“崂先办”诉求解决平台,及时接收、办理、反馈各项案(事)件,实现案(事)件全链条可追溯闭环管理。

优化网格管理机制。构建以区社会治理中心为管理运转核心、以街道部门社区为责任主体的工作机制,由区社会治理中心统一制定完善工作规范体系,统筹指导全区网格化治理工作。

建立考核激励机制。发挥考核“指挥棒”作用,对所有纳入承办的“诉求”事项,以响应度、办结率和满意度为重点实行“一事一考”。

数据赋能“未诉先办”

来自崂山区社会治理中心的统计显示,“崂先办”平台上线一个多月以来,共受理上报诉求9000余件,全部实现了分办处置。

“我们还有周报、月报的数据分析,以大数据技术为支撑辅助决策,提升社会治理的智慧化水平。”杨传峰说。

数据赋能、共治共享。打通信息壁垒,搭建群众诉求反映信息化渠道,一网汇聚12345热线数据、“崂先办”公众号

数据、相关职能部门掌握的数据、网格员采集的数据,打造全区统一的社会治理“智治大脑”分析研判系统,提升社会治理的智慧化水平。

对于未诉先办事项,区社会治理中心会同职能部门通过智能感知、大数据趋势分析、群众企业主动上报线索、网格员定期巡查等形式,定期综合研判,超前化解问题,满足群众诉求。

崂山区精细调整“崂先办”服务管理网格划分,全区基础网格划分由原来的686个增加至863个,为基层社会治理融合形成“一张网”奠定基础。

“历经一个多月的磨合验证,‘崂先办’平台处置三大诉求的效率不断提升。”杨传峰说,如疫情期间有企业通过平台上报发展诉求咨询贷款问题,通过分办地方金融监督管理局,不到一天的时间就帮助企业解决了燃眉之急。

在近期应对疫情中,崂山区网格员参与防疫政策宣传151674人次,参与卡口执勤11625人次,参与配送生活物资9329人次,参与核酸检测服务156369人次,利用大数据巡查、调度、分流、指派参与排查化解涉疫矛盾纠纷224件,服务重点人员12248人次。

观海新闻/青岛早报记者 陈勇 通讯员 杨鑫 摄影报道



扫码关注
“政青岛”了解
更多详情

港城融合助力高质量发展

山东省港口集团、崂山区签署战略合作框架协议

会上揭牌成立的青岛中金港泰基金、山东山海邮享酒店管理有限公司、山东港口国际贸易集团崂山有限公司,分属金融、文旅、贸易3个领域,均已在崂山区注册落户。其中,中金港泰基金规模10亿元,落地后将重点向硬科技、新能源等领域中科技含量高、创新能力强、发展前景好、上市潜力佳

的成熟型企业投资,进一步提升资本运作效益,实现合作共赢发展。山东山海邮享酒店管理有限公司计划在崂山区选址建设世界级乡村民宿,培育具有区域特色的乡村民宿品牌,融合农耕文化、民俗礼仪、传统工艺等元素,吸引社会资源流入,建设“风貌彰显、功能完善、品质精美、乡愁浓郁”的

美丽活力乡村,打造国家级乡村振兴样板工程。山东港口国际贸易集团崂山有限公司将落地产业发展基金、持牌金融机构、金融科技企业、贸易企业等项目,为促进青岛航运业发展、打造国际航运贸易金融创新中心贡献力量。

(观海新闻/青岛早报记者 陈勇 通讯员 张绪霞)