

构建网上网下“同心圆”

淄川区3.6万条民生诉求条条回复

通讯员 闫盛霆 唐琼

“我在淄川区残联已办理残疾人证,现在户口迁到外地,我想把残疾人证关系也迁移到现在居住的户口地,想咨询一下怎么办理手续?”7月28日,淄川“般阳民生”平台收到群众留言,咨询残疾人证迁移手续。

“接到转办件后,立即安排工作人员进行办理。首先电话告知您,办理残疾人证迁移手续为:您需要提供公安机关出具的户口迁移证明或者是提供您现户口居住地的户口本,本人或您的法定监护人来区残联,给您开具残疾人证迁移证明,并从我区办证系统残疾人人口基础数据库中的相应信息标注为迁出状态,然后您带着为您提供的在淄川办证的残疾人申请表、评定表等档案材料和出具的残疾人证迁移证明,到您现户口所在地残联办理迁入手续就可以了。”7月30日,淄川区残联通过平台进行详细答复。

近年来,淄川区以信息化驱动制度创新,探索构建了“大数据、大督查、大民生”民生诉求解决机制,提升完善“般阳民生”平台,听民声、解民忧、释民惑,开创了社会治理、保障和改善民生的新局面。今年以来,“般阳民生”平台累计受理群众诉求36000余条,日均留言量达200余条,条条都得到及时回复,确保群众反映的问题网上有人看、网下有人办,件件有回音、事事有着落,以实际行动、实际成效取信于民。

网络诉求智能化 方便群众

“新修的松龄路和文化路很漂亮!在有些人行道之前,是不是要画个三角形的标识,用以提醒车辆减速慢行。”面对热心群众的合理化建议,7月27日,淄川区投建中心专门安排工作人员靠上办理,计划在8月底道路施工期结束后,将在人行道处设立提醒安全标识,进一步完善交通设施。

“通过手机移动端的‘般阳民生’APP或公众号,群众可以像‘刷微博’‘发朋友圈’一样,随时随地、方便快捷地提交诉求、反映问题、发表观点,政民沟通变单向表达为双向互动。”淄川般阳民生服务中心主任宋传永介绍。

互联网给经济社会发展和人们的学习工作生活带来了革命性的变化。2019年,淄川区委区政府在原“般阳民生”平台网站的基础上优化升级,设计开通了“般阳民生”手机APP及微信公众号,畅通移动互联网终端的群众诉求渠道。民生诉求表达由过去的单一化、封闭式转变为多元化、开放式,受到了广大群众的欢迎,成为淄川区践行数字信息时代群众路线的重要载体,也为走好信息时代的网上群众路线开辟了新路径。

体,也为走好信息时代的网上群众路线开辟了新路径。

民生诉求信息化 上下联动

“‘般阳民生’将全区所有社情民意信息全部归集到一个平台,实行一体化、标准化管理,实现了全区民生大数据互联互通、共享共建,构建起了‘一网受理、一网转办、一网落实、一网督查’的新机制,改变了过去‘九龙治水’、各自为战的局面。”宋传永说。

整合诉求渠道,“般阳民生”平台积极整合手机APP、微信公众号、PC端、12345市民热线、区长信箱等各大社情民意渠道的群众诉求,为区级以上人大代表、政协委员开通专门建议通道,梳理汇总成为“民生事项电子工单”,统一实时交办,要求责任单位限时办理,办理结果限时反馈。

整合工作力量,区级领导及13个镇街道和99个部门单位主要负责人均在“般阳民生”平台中实名注册,区领导可对相关问题点评批示、跟踪关注,并根据分工组建落实团队。相关单位根据批示及时跟进落实,建立起了全方位、多层次、立体化的落实体系。

整合督查力量,发挥区委、区政府督查作用,对重点难点问题实行提级办理。同时,结合群众监督、社会组织参与、《追踪·聚焦》电视问政等方式,构建起区级督查、社会监督、舆论监督“三位一体”的督查大格局。“般阳民生”逐步成为全区民生工作落实的“监督岗”、缓解社会矛盾的“减压阀”、为民排忧解难的“民心线”。

诉求解决扁平化 一抓到底

7月29日,网名“诺言”在平台留言咨询学生划片上学业务。区教体局按照办理流程,仅用2天的时间就通过平台详细为当事人解疑释惑,并留下承办人电话,让群众放心、安心。

“通过运用信息手段,‘般阳民生’平台打破了时间空间限制,全天候不间断受理群众诉求,群众可随时随地进行留言,留言内容线上记录、流转、跟踪。从群众留言、受理转办、处置落实、跟踪督办、评价反馈,到最终数据分析应用,形成完整的闭环。”宋传永说。

着力推进民生诉求办理再提速。群众留言经过平台

中心转办后,直达相关责任单位,责任单位在15分钟内签收,30分钟内与留言人取得联系。制定了“咨询类问题1个工作日、投诉类问题3个工作日回复到位”的时限要求,完善推动落实机制,保证了诉求办理的时效性,平台反馈问题按期办结率始终保持在99%以上。

实施全过程跟踪评价。“般阳民生”平台在办件过程中由群众监督,办件结果由群众评价,办件质量一目了然,整个环节公开透明、全程留痕。平台智能生成“办件量排行榜”“超期率排行榜”“退回率排行榜”“满意度排行榜”等榜单,通过“一网晒单亮责”,用数字显示工作成效,用“智能”评价补充“人工”评价,完全将各部门单位的工作“晒”到了公众监督之下,保障民生事项一抓到底。

此外,淄川区结合大数据智能应用分析,定期分析群众诉求比较集中的重点热点和难点问题,及时跟进、紧盯不放,形成了以民生诉求为导向的工作决策落实机制,让人民群众在信息化发展中有了更多获得感、幸福感、安全感。

淄博星辰供水有限公司组织两场培训

技能培训提效能 业务提升保供水



通讯员 崔雪飞 王延磊 报道

晨报讯 近日,淄博星辰供水有限公司分别组织“供水设施识别、各类水表常见问题分析判断专题培训”与“水泵故障处理、用电安全知识培训”。两场培训是公司2020年度全员素质培训系列的重要专题,也是“三河两路”重点工

程结束后首次业务技能培训,分别邀请水表生产厂家技术人员及公司业务技能骨干进行授课。

供水设施识别、各类水表常见问题分析判断专题培训主要针对抄表收费人员与稽查维修人员,授课老师分别对各类水表的基础知识、物联网NB表的工作原理及常见问题

解决方法进行详细讲授,并通过现场答疑等方式重点解决工作人员在日常工作中碰到的疑难问题。

水泵故障处理、用电安全知识专题培训主要针对水厂运行人员,授课老师重点结合运行人员在工作中经常碰见的各类水泵故障、高低压设备带电操作及停送电规范等进

行培训,从理论知识角度,提升运行人员工作能力。

两场培训所讲内容涵盖供水生产、抄表收费、设施维修等多个供水业务主要环节,均取得了预期效果,真正实现了以技能培训带动工作效能,用业务能力保障安全供水。

淄川排查桥梁防洪安全隐患

文/图 通讯员 杜京聪

晨报讯 进入汛期以来,淄川降水显著增多,为确保汛期公路桥涵的安全畅通,近日,淄川公路事业服务中心组织技术人员开展桥梁防洪安全隐患排查。

按照淄博市交通运输局《关于做好全市公路跨河桥梁防洪隐患的通知》要求,淄川公路事业服务中心在桥梁经常性检查的基础上,增加桥梁检查

频次,针对桥梁行洪断面方面的安全隐患,例如河道加宽、河底调整标高等内容,编制跨河桥梁防洪隐患排查整治工作台账。

检查人员明确检查重点,严格细致排查,对存在问题的桥梁结构部位进行了拍照、记录。桥梁工程师马凯表示:“经排查,共有4座桥梁存在防洪安全隐患,如锥护坡勾缝脱落、护坡部分基础外漏等,已经安排

施工单位进行整改,计划近期整改完毕。”

马凯介绍说,下一步要继续坚持雨前、雨中、雨后跨河桥梁巡查,定期清理桥梁伸缩缝和泄水孔,及时清除桥下垃圾杂物,确保排水畅通;强化汛期应急值守,密切关注天气变化,提前部署抢险人员、机械、物资,提高应急处置效率和桥涵管控能力,全力保障公路安全度汛。



技术人员对桥梁进行安全隐患排查。