

诸城：转变作风倾真情 服务群众惠民生

近年来，诸城市适应新形势的发展变化，立足于提升群众满意度和幸福感这一目标，积极探索，大胆实践，把创建“民情台帐”工作作为群众工作的有效载体，创新推行以“干部联户、沟通联心、服务联动”为主要内容的“三联”群众工作机制，突出“一三四六”工作举措，有效密切了党群干群关系，促进了社会和谐稳定，被中央综治委授予“全国平安建设先进市”。



△诸城市为民服务中心大厅



△诸城市积沟镇为民服务中心大厅



△诸城市“12341”民生服务热线



△诸城南湖生态经济发展区花园社区联户干部传授花卉栽培技术



△诸城市昌城镇昌城社区联户干部传授蔬菜种植技术



△诸城市龙都街道见屯社区联户干部入户了解蛋鸡生产情况



△诸城市林家村镇石门社区联户干部到居民家中开展代理服务



△诸城市群众工作联系服务网络图



△诸城市民情台帐和民情实录

脉搏，拉近了干群之间的距离。

搭建“四个平台” 畅通民意渠道

为克服面对面联系群众容易受时间、空间

制约的不足，诸城市在坚持入户走访这一传统方式的基础上，适应信息化发展趋势，综合运用网络、语音、短信等现代信息技术，开发建设“四大平台”，实现了联系服务群众的全天候、无缝隙。

建立民情台帐“面对面”信息研判平台。

开发研制群众工作信息化管理系统，内含联户人员信息、居户信息、诉求办理、统计分析和功能模块，联户干部可根据自己的账号和密码随时登陆平台，对所联系居户信息进行修改完善，对群众的需求诉求进行提交上传。平台对联户干部录入的事项按照生活保障、劳动就

业、生产经营、规划建设、司法维权及其他六大类自动进行统计汇总、分析研判，为领导科学决策提供第一手资料。今年以来，平台共搜集受理群众需求诉求4.5万件，已协调解决4.4万件。

建立民情通“点对点”服务协同平台。研发社会管理服务指挥中心综合信息系统，系统集成数据管理、事项办理、民生热线、平安监控、轨迹定位、考核评价、分析研判等功能于一体，全市1700多名基层群众工作联系人人手一部专用手机，可随时随地将个人解决不了、需上级协调解决的群众需求诉求通过手机短信的形式传递到平台，平台对上传事项自动进行分析研判，根据问题性质转交相关职能部门进行办理，并可实现对承办事项的实时监督考核。今年以来，平台已办理各类事项2.1万件。西王门社区、十里社区还为社区孤老、高龄独居老人免费配备了含有“一键求助”功能的手机，有效破解了居家养老的瓶颈问题。

建立12341“线对线”语音受理平台。对原来分散在交通、农业、工商等政府职能部门的政务服务热线以及与群众生产生活密切相关的水、电、暖、燃气等市场化服务热线进行整合，统一集中为“12341”民生服务热线，设立50个坐席，实行一个号码接听、受理、交办、督办、回复。今年以来，已接听电话5.9万个，按时办结率100%。

建立网上民生“键对键”干群互动平台。安排专人定时登陆“潍坊民声”后台，对签收事项，实行“一件一督办”，根据内容分解落实到相关责任单位，严格按照咨询类3个工作日、投诉类5个工作日的要求进行办理，并在网上回复。对重复投诉事项及群众反映的热点问题，及时召集责任单位召开协调会，分析原因，制定措施，明确时限，依法依规解决。在做好“潍坊民声”群众需求诉求受理、回复的基础上，依托诸城群众工作网，开通“诸城民声”网络问政栏目，设置群众咨询、投诉、建议、求助等窗口，群众可随时随地上网发帖、留言，反映需求诉求。镇街、部门、社区分别固定专人定时登录平台，对群众发帖事项按照责任分工限时办理反馈，市委群工办对办理反馈、信息发布审核把关，确保事事有回音，件件有着落。今年以来，已协调解决网上群众需求诉求575件。

落实“六项制度” 解决实际问题

做好群众工作，归根结底要为民办实事、办好事，解决群众反映强烈的突出问题，让群众在看得见、摸得着的实事中真切地感受到党的优良作风，体会到党和群众的血肉联系。为使群众需求诉求有效解决，诸城市采取“六制工作法”层级联动解决，确保件件有着落，事事有回音。

实行首联负责制。谁联系的居户，由谁首先负责协调解决其反映的困难和问题。实行单位协办制。联户人员个人难以解决的事项，由单位牵头协调相关部门予以解决。实行转交督办制。对部门单位也难以牵头协调解决的涉及面单一、影响力较小的事项，由市委群工办确定承办单位，下发督办通知书，限期解决。今年以来，由市委群工办直接转交督办的有一定社会影响力的事项就有118件。实行集中会商制。对群众反映强烈、镇街和市直部门(单位)难以自行解决的重大综合事项，由市委群工办梳理，提交市委群工办联席会议解决。实行公开办理制。定期对联户人员征求到的群众需求诉求进行分析梳理，对那些与群众生产生活密切相关且有一定社会影响力的事项，逐件落实责任单位、办理时限和具体责任人，以“百件实事”正式文件印发，并通过社区公开栏、电子显示屏等向群众公示，公开办理。截至目前，共公开办理“百件实事”5批598件，按期办结率和群众满意率均达100%。实行回访评价制。将话语权和评判权交给群众，每季度一次采取电话随机访问形式征求群众意见建议，问题解决好不好、满意不满意都由群众说了算。对群众不满意事项，责成责任单位重新办理，并对相关责任人约谈问责。截至目前，先后七次组织对群众工作进行群众满意度调查，现场电话随机访问城乡居户8720个，群众满意率达98.2%。

□梁学运 崔志高

划分“一张网格” 明晰工作责任

党的基层组织和基层干部是加强和创新社会管理、做好群众工作最基本、最直接、最有效的力量，发挥干部的主体作用，使其融入到群众中去，是做好群众工作的前提。为此，自2011年3月份开始，诸城市率先建立起干部直接联系群众制度，使所有干部人人肩上有担子，个个身上有任务。

确定工作对象。按照群众工作覆盖每一个自然人的要求，创新制定了《关于在全市做好建立“民情台帐”工作的实施意见》，明确了参加人员、服务对象、方法步骤、办理流程和工作要求等，在组织各级党代表、人大代表、政协委员进社区、进选区联系服务群众的基础上，组织市、镇、社区三级全体在编干部职工(学校、医院除外)，结对联系服务包括流动人口在内(有暂住证)的全市所有城乡居户。

划分联系网格。在安排干群结对时，充分考虑各单位职能特点和干部职工业务特长以及联系居户的实际，科学搭配，统筹安排。首先，镇街按照人均联系服务30个左右居户的原则，自行安排联系服务；其次，市直部门单位干部职工按照人均联系服务10个左右居户的原则，由市直部门统一安排结对联系镇街未联系服务的剩余居户；再是，市级领导按照人均8个居户的原则重点对困难户、老党员进行结对联系服务。目前，全市1.4万名干部职工与32万城乡居户结对建立了联系服务，实现了所有干部都联系服务居户、所有居户都有干部联系服务，形成了覆盖每一个自然人的联系服务工作机制。

明确工作责任。全市在235个城乡社区网格的基础上，以联户人员联系服务的居户为单元，将全市划分成14000多个小网格，并把这些小网格作为联户人员的群众工作责任区，联户干部的主要职责为当好为民服务员、服务代理员、民情信息员、党建协助员、调查研究员。为便于联系和督查，所有居户以镇街和社区为单位统一编码，建立起了包含联户人及居户基本信息的联系服务居户信息总台帐。

建立“三项规范” 提升服务实效

诸城市要求联户干部每季度至少一次到居户家中联系服务(困难居户每月至少一次)，全市副科级以上领导干部还要在每月的第二个周六，到所联系的社区开展“领导干部基层群众工作日”，预约与群众见面，帮助解决问题。为增强群众对工作认可度，市里统一建立“三项规范”，明确标准要求，努力实现工作的规范化、标准化、科学化。

入户戴“卡”，展示诚信形象。联户干部每季度至少一次上门联系服务居户，面对倾听群众需求诉求，心贴心与群众沟通交流。为提高工作规范化水平，市里统一印制了联系服务卡、民情实录本和民情台帐本。联户干部入户联系服务时，要佩戴市里统一印制的联系服务(监督)卡，同时发给居户一张，上面公示联户人员照片、工作单位、职务及联系电话，注明联系服务内容和监督事项、监督电话，公开透明地把自己置于群众监督之下，增强群众对联户人员的认可。在联系服务方式上，突出群众主体地位，坚持灵活多样，以入户走访、面对面交流为主，同时采取问卷调查、电话沟通、多户座谈等方式，真正让群众理解接受，积极主动参与。

走访记“本”，把握群众脉搏。联户干部每人一本“民情实录”本，每走访一户，要从柴米油盐、衣食住行等具体问题切入，用家长里短式的语言，与群众话冷暖、唠家常、谈心声，做到家庭情况、困难问题、致富愿望、矛盾纠纷、意见建议“五必问”，摸清居户家庭基本信息以及生产生活情况，分类梳理，记录在册，做到对居户基本情况了然于胸、如数家珍。

问题建“帐”，回应群众诉求。对群众提出的各类困难问题，联户干部要及时协调解决；个人不能解决的，录入单位民情台帐；单位也难以协调解决的，上报市委群工办录入全市总台帐统筹解决。目前，全市共收集群众需求诉求17.8万多件，按生活保障、劳动就业、生产经营、规划建设、司法维权及其他共六大类进行分类梳理，建起了全市群众需求诉求信息总台帐，真正掌握了一手资料，摸清了群众