

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

□梁学运 崔志高

划分“一张网格” 明晰工作责任



△诸城市积沟镇为民服务中心大厅



△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



△诸城市群众工作联系服务网络图

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



△诸城市“12341”民生服务热线



△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



△诸城市民情台帐和民情实录

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%。