

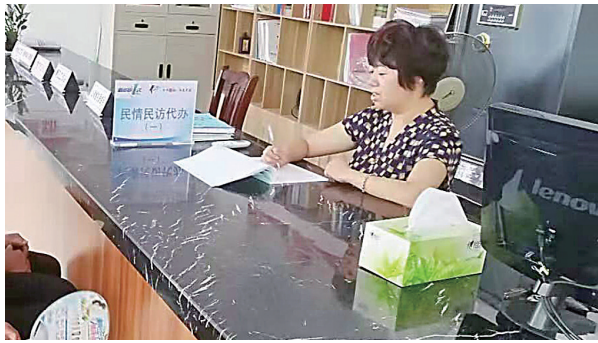
1438 名代办员跑腿 把矛盾化解在基层 民情民访代办助推 最多访一次

拿着一叠材料,部门之间来回跑,跑完本级跑上级。生活中,当遇到难以解决的疑难问题时,不少群众会选择采用信访的方式,在多个部门甚至各个层级来回奔波,这也成为人们对信访群众固有的印象。在信访工作中,能不能让群众少跑路甚至不跑腿?答案是肯定的。

今年以来,我市大力推行民情民访代办制,全面梳理民情民访代办清单,构建起市、镇、村三级民情民访代办网络,为群众提供“点单服务”,变群众跑为“数据跑”“代办员跑”,努力将矛盾化解在基层,推动实现人民信访“最多访一次”。



代办员主动上门走访。



我市构建起市、镇、村三级民情民访代办网络。



回应群众诉求,西溪镇贾处的公交站点拟改建成站棚。

手机点一点 公交站棚有着落了

等新的公交站棚建好,大家乘车就方便了,再也不怕雨淋日晒。日前,西溪镇与市城乡公共交通有限公司工作人员来到西溪镇寨口新村贾处自然村,现场敲定了公交站棚的站址,这让寨口新村村民贾中秋感激不已。

原来,贾处自然村地处山区,现设有一个公交站点,位于中杰工贸厂门口,但该站点只设置了站牌。该站点客流量较大,且半数以上乘客是老年人,特别是在严寒酷暑、雨雪冰冻等恶劣天气下,乘客无处躲避,候车不便。为此,贾中秋等许多村民对安装公交站棚的呼声很高,想找市政府问一问。

了解到群众这一诉求后,寨口新村联村干部、民情民访代办员董圣玥当着贾中秋的面,代替他通过浙里办手机客户端、浙江省统一政务咨询投诉举报平台,将这一情况进行反映。令贾中秋没想到的是,仅仅过了几天时间,交通局等相关部门就其反映的问题达成了共识,拟定了初步解决方案。

值得一提的是,在接到贾处自然村的情况反映后,西溪镇还对全镇范围公交站点进行逐一排查,并就站牌更换、站棚安装、站点选址等,与市城乡公共交通有限公司达成一致,为村民提供安全、舒适、便捷的乘车环境。

手机点一点,一次都不用访,公交站棚就有着落了,这个代办制度是真的好。贾中秋为相关部门的高效办事风格由衷点赞。

建立市镇村三级代办网络,变群众跑为代办员跑

贾中秋口中所说的“代办制度”,就是我市今年大力推行的民情民访代办制。

所谓民情民访代办制,是指代办员根据信访人的委托,按照国务院《信访条例》《浙江省信访条例》规定的程序和办法,代表信访人向有关部门反映诉求、提出意见和建议,协调联络,反馈沟通,促成信访事项依法、妥善处理的一种工作方式。

为什么要实行民情民访代办制?市信访局局长徐鹏用简短的一句话作答:把矛盾问题化解在基层。具体而言,就是以群众利益为出发点和落脚点,深化领导下访接待制度,推动信访工作重点下移、关口前移,让信访群众少跑路、信访诉求办理更便捷。

在徐鹏看来,民情民访代办制是新形势下创新社会管理的一种有效手段,做好信访工作的内在要求,也是“最多跑一次”改革在信访领域的探索实践,更是对我市“龙山经验”的深化和延伸。尤其当前我市正在全力争创省级“无信访积案市”,通过推行民情民访代办制,不仅能够促进干部转变作风,积极妥善地把矛盾解决在源头基层,而且能够提高初次信访一次性化解率,减少重复信访发生率。

今年6月,在前期开展试点、总结经验的基础上,我市出台了《关于开展民情民访代办工作推动人民信访“最多访一次”的实施方案》,明确了代办工作目标、工作举措、工作流程等,在全市范围全面推行民情民访代办制。截至目前,我市已建立起市、镇(街道、区)、村(社区)三级民情民访代办网络,16个镇(街道、区)均已设立镇级代办站,247个村(社区)设立村级代办点。同时,在平安永康综合体内搭建适应联合接待、调处、服务与会商议事工作的“信访超市”,并明确进驻部门和进驻方式,建立“两代表一委员”等人员组成的调解人才库。

代办员“优质代”“高效办”,力推信访“最多访一次”

代办作为信访工作的一项创新,手段是“代”,关键是“办”。“代”就是听取群众反映,为群众跑腿,“办”就是解决具体问题。

目前,我市已成立了由1438名代办员组成的代办队伍,包括各级领导干部、网格员,两代表一委员,第三方委托单位(法律事务所等),律师、民警、法官、检察官、信访志愿者等。

具体而言,村级代办员主要由村主职干部和联村干部担任,村两委干部、村调解员、网格员等协助做好发现信访问题、疏导群众情绪、化解矛盾纠纷等工作;镇级民情民访代办队伍,则由党政班子成员、中层干部、两代表一委员、法律工作者、人民调解员、乡贤和老娘舅,以及老党员、老干部等组成。

代办员队伍的组建,解决了“谁来代”的问题。而要实现“最多访一次”,让群众少跑腿、不跑腿,则要在“优质代”“高效办”上下功夫。

在畅通代办渠道方面,我市推行“首接首办制”,即第一个接访人既是首接员,又是代办员,也是责任人,对群众信访事项马上办、简易办,及时就地解决群众合理诉求,回应群众关切,最大限度减少群众重复信访,防止小事拖大、大事拖炸。在办理期限上,实行“限时办结制”,简易事项当天办结,一般事项7天办结,疑难事项30天内办结。

在提升代办质效方面,我市坚持“便民、公开、依法、无偿、高效”原则,明确代办内容、办事程序、服务项目和工作要求,通过全程代办,使群众办事少跑腿,公开代办项目、办事程序、承诺时限和代办人,让群众明白放心,依法代

办有关信访事项,严格按程序受理和办理;代办的所有信访事项,不收取代办费及其他手续费,对所代办的每一件信访事项承诺办结时间,做到随时受理,限时办结,提高工作效率。

在代办形式上,我市采取委托代办、主动代办和指定代办三种形式。委托代办是指群众对工作生活中遇到的咨询投诉举报和求决事项,自行委托民情民访代办员向有关部门提出诉求。主动代办是指基层工作人员或民情民访代办员对在排摸走访中发现的矛盾纠纷,主动代办和协调解决群众诉求。指定代办则是指有关部门对群众越级访、重复访、无序访等突出问题,以及上级交办的重要事项,指定有关代办员承办。

首席记者 张永奎

民情民访代办流程

