专项治理后交通井然有序的莆田城区十字路口 许武 摄

莆田市12345热线中心领导接线席 (资料图片)

莆田12345热线平台深化“领导接线+”工作机制,聚焦群众关心关注的热点难点问题,推进社会精细化治理提质增效——

倾心听民声 悉心解民忧

□本报记者 林爱玲 通讯员 杨益静

“您好,您反映的关于恢复96路、98路公交线路诉求件,我们现在马上连线市交通局和公交公司,了解道路抢修进度,尽快保障通车。”8月10日,莆田市市长林旭阳亲临12345平台。两个多小时接线中,林旭阳重点听取并协调处理台风灾后重建、城市管理、住房建设、劳动保障、市场监管、纠纷调解等方面问题。

这是莆田市12345热线平台深化“领导接线+”工作机制的一个缩影。2020年2月,莆田首开12345热线平台“领导接线”专席,直通群众(企业)协调处理诉求问题。三年来,“一把手”走进话务间,又走出话务间,从不见面办理到面对面办理。热线那头,群众对美好生活的“精准追求”多了;而热线这头,代表政府“精细治理”的能力也在持续精进。

“针对平台汇集到的一批‘老大难’问题由市、区领导直接推进解决,这样的热线协调会在12345平台已是常态。”莆田12345政务服务便民热线主任蔡伟峰说。例如在6月27日上午,在接听完24通热线后,城厢区区长王文晖又带队直奔一处户外飞砖掉落现场,并召集相关责任人,分析问题、协调处置办法,将群众反馈的急难问题直接在一线解决。

现场接线、现场批示、现场交办、现场开会、现场协调、现场督办。莆田不断探索“领导接线+”工作机制,聚焦群众关心关注的热点难点问题,市领导及市直部门、县区领导秉承“亲自接、亲自办、亲自督、亲自跟”理念,建立接诉即办、闭环督办、专题接线、难题必答等工作机制,拓宽接线服务广度,提升热线服务和问题解决质效。2023年1—6月,12345热线平台领导接线4069件,当场解答及当天协调解决3339件,事件解决率95.45%,群众满意率达99.72%。

主动治理 破题接难

盯住群众的揪心事、烦心事,坚持民有所呼、我有所应、理必有果,始终是莆田市12345热线平台的鲜明底色。

哪些事能让群众揪心和烦心?仔细分析,群众反映的看似小事,但往往都带着“冰冻三尺”的痕迹,解决起来并不简单。有的一个诉求牵出一类问题,有的一个难点涉及多部门、跨权责,有的问题剑指为官不为,有的解决之道在于赋权基层,有的陈年顽症需要顶层决策。解决问题的过程,其实就是深化改革、啃硬骨头的过程。

今年春节期间,城厢区龙桥街道的明心街和明阳路曾一度“缺亮”,极大影响当地居民出行。12345热线平台接诉后,几经流转摸清缘由:因片区老旧小区提升改造,龙桥市场周边(明心街、明阳路、丰源路)存在私拉乱接线路问题,造成东园路等主干道负荷过大跳闸断电,市路灯管理处予以切断电源,而部分路灯未明确维管单位导致路段持续“处于灯下黑”状态。

领导接线为问题带来了转机。2月18日,城厢区区长王文晖轮值接线“当班”,回拨热线后,居民反映的主要问题、涉及路段、重要细节和联系方式,都被他一一写下,重点内容还做了记号,不一会儿,笔记写满了一页。

接线结束后,王文晖拿起手机,将区市政、城管、街道等相关负责人“呼”到现场集中开会。“城区市政道路基础设施管理存在市、区、镇街管理交叉,区级、镇街间存在机制沟通不畅通,导致问题拖成‘老大难’。”分析了难点和堵点,王文晖随即安排维管资金,明确城厢区城管执法局作为牵头单位,安排维管人员对现场进行勘察后进行复亮施工。

“路灯‘缺亮’问题首先要厘清市政道路基础设施区级与镇街之间的责任范围,明确主体责任,相关部门之间要加强沟通,共同协作解决难题。”随后,他部署开展城区路灯摸底大行动,举一反三统一解决路灯“缺亮”问题。

不久后,《城厢区城市道路、路灯照明管理分级管理实施方案》出炉。有了机制保障,不仅城区的路灯亮了,大家管理的方向也明晰了。

“时至今日,不断迭代的12345热线平台已经从转达百姓诉求的接线员,转变为要求懂市政察市情的分析员和答题者。”蔡伟峰说,像这样12345平台协调不了的、需要部门或者主管决策的、悬而不决的疑难件,会定期整理出来,按照诉求件缓急、领导接线排期表,归纳为领导接线案头的“必答题”。

莆田市民宗局局长张宗贤推动解决幼儿园门口护栏与共享自行车挤道问题,荔城区区长林坤泉协调解决溪白村周末反复停水问题,涵江区副区长扎西平措推动整顿某中学不当招生宣传广告……如今,莆田12345热线平台“领导+接诉即办”案例每天都在发生。

从领导“吹哨报到”向全面受理群众诉求,件件过问、全程跟踪机制建立完善,莆田在深化领导接线机制上,始终向难求成,通过一把手解决“群众不满意件、历史遗留问题”等必答题,变“问题清单”为“履职清单”,努力交出群众满意“高分卷”。

接诉即办 一管到底

6月16日上午,结束近3个小时的热线接听工作后,仙游县长陈志挺马不停蹄地前往仙游县鲤南镇玉田大桥。一路上,陈志挺认真看着群众诉求件内容,眉头紧锁——群众反映,因桥面护栏设计不合理,非机动车道太宽,一个月内玉田大桥上已发生3起车辆撞击护栏事故,建议重新规划护栏位置,以消除桥上安全隐患。

位于木兰溪上游河段的玉田大桥,于2009年竣工通车,曾是仙游县重点建设项目,大桥道路总长339.6米,是仙游县的重要枢纽。护栏设计原理是什么?交通通行数据如何?是否与路况拥堵有关?可行性调整方案方向是什么?……看着车来车往的城市动脉,陈志挺在桥边开起了现场会。

两个小时热线平台常规接线,一个小时现场把脉问诊。自2022年5月以来,莆田12345平台领导接线制度又迈出新步伐,全市各县区长、管委会主任完善立体式跟踪督办接诉模式,走基层、沉一线、看问题、听民意,第一时间把问题解决在“第一现场”。

今年春节以来,经由文甲码头进湄洲岛朝圣的游客数激增,文甲码头的集散能力面临挑战,与之相伴随的矛盾也日益显现。文甲码头周边部分村民违规设立临时停车位、乱收停车费的投诉件成为12345平台的“常客”。

湄洲岛管委会副主任、北岸公安分局局长康建阳接线后,高度重视,联动各职能部门多次到码头周边、海堤路等路段进行实地调研,成立专项整治小组,组织召开文甲码头旅游乱象推进会11场,选址布局码头停车场及配套设施,从根本上解决码头停车难、乱收费等问题。

今年4月29日,规划5800个车位的文甲码头投入使用,文甲码头旅游环境得到进一步提升。热线回访数据统计,群众对该做法的满意度达99.8%。

“街道乡镇长期苦于缺乏必要的职能和权限,特别是基层最需要的执法权、监督权,导致‘看得见管不了,管得了看不见’的问题长期存在,领导接线‘2+1’工作法有助于打通基层治理难点与行政执法痛点。”莆田市12345热线中心副主任吴树荣说。

凭借“一号通”的集大成优势,12345巧解各行业各部门众多热线资源分散难题。从简单业务系统构建的“初始版本”迈向治理价值创造的“迭代版本”,莆田12345平台“亲自接、亲自办、亲自督、亲自跟”的迭代之路,展现了部分执法职能部门工作方向正朝着“综合治理”转变。

多方联动 同题共答

12345热线既是反映社情民意的晴雨表,更是政务平台总枢纽,哪些咨询可交人工智能,哪些工单转派相关部门,哪些诉求区分轻重缓急……这个枢纽越高效、越智能、越精细,就越将关乎百姓“锅碗瓢盆的诉求”贯穿民呼政应的每一步。

为了应对超强台风“杜苏芮”带来的汛情,7月26日,12345热线平台前瞻性地发布公告,7月27日至8月6日期间,市直部门及相关县区(管委会)领导开展“防汛防台风”专题接线,第一时间协调督办涉及防汛防台风类诉求事项,确保快速响应、快速处置。

“您好,您别急,我们马上协调救援队伍帮您一家转移到安全地带。”7月29日上午9时,热线平台话务员全员在岗,北岸管委会主任龚冠雄接线,得知涵江区梧塘镇溪游村村民黄镇良家中一层被淹没,一家人受困多时,随即联系涵江消防队前往救援。

“今年‘防汛防台风’专题期间,我们日均接线600件诉求件,尽管是平日接线量的2倍,但是平台响应处置办理率达100%。”吴树荣说,“不漏听一户诉求”的结果,和专题接线期间“领导接线+”与“接诉即办”“快交快办”机制融合工作法分不开。

经历过疫情考验的莆田12345热线平台,面对台风险情,“热线”即“战线”:建立“两防”诉求清单,实行电话和短信预派方式直达市、县区职能部门及乡镇街道;安排专班1小时内跟踪承办部门响应处置情况;与市应急局、110及各级政府值班室等实时联动;对响应处置不及时的,进行催办督促,同时移交效能督查专班进行重点抽查。

电缆交叉使用、垂落、杂乱、断裂,一团“乱麻”难以理清;各类立杆倾斜、倒伏,成为潜在的“路边杀手”……为解决市民关于线杆设施的高频投诉件,今年4月份,莆田市12345平台联合市通管办召集全市各大运营商,建立线上会商、接诉即办、牵头协办、共享担当、安全处置5项机制,厘清责任,精准“兜底”。电信、移动、广电、电网、铁塔主要领导到场接线,有力推动该机制运行,从源头上根治问题。

“两防”专题、“杆线治理”体现的是莆田12345平台的机制为先,全程高效为民服务的缩影。如今,专题月,春节、五一、中高考等重要节点,莆田12345热线平台“领导接线+部门同题共答”闭环处置机制已日趋成熟。

一组阶段性数据侧面印证了莆田12345这条民生热线的“滚烫”:2023年1—6月共收到群众感谢来电225个、锦旗5面。继全国12345政府服务热线“服务之星奖”“抗疫争先奖”“最佳管理效率奖”“12345热线模式革新典范单位”后,今年“五一”前夕,莆田市12345政务服务便民热线再获新表彰——荣获“全国五一巾帼标兵岗”称号,为莆田唯一获奖单位。

“微积分”筑牢社区治理共同体

□本报记者 林爱玲 通讯员 林莉莉

近日,荔城区拱辰街道畅林社区单元长卢海星和居民谢君玉在“红色积分兑换超市”新麦丰超市兑换了价值200元的商品,两人上个月的“微积分”在社区里并列第一,这让他们喜上眉梢。“我们对社区特别熟悉,主动认领了矛盾纠纷调解岗,以后能为社区做更多事情。”卢海星说。

为破解社区单元长作用发挥不够明显的难题,去年以来,荔城区积极探索社区单元长“微积分”管理制度,将网格化服务管理与基层党建有机融合,推行“党建+网格+微积分”社区治理模式,通过“组织发动、党员带动、积分促动”,实现“小事不出网格、大事不出社区”,将服务触角向居民院落、楼栋、单元延伸。

“岗位职责分是基本分,通过一加一减,得出每名单元长的积分,小积分发挥大作用。”荔城区夯基办相关负责人表示,区里制定发布《荔城区村(社区)综合单元长积分激励工作方案(试行)》,以季度为一个积分评价周期,采用“基础分+奖励分-扣减分”的方式,实行“户申报、单元收集、网格周汇总、村党组织每月确认”的积分评价模式,做到简便易行、民主公开。

线上,依托“荔城先锋”公众号,开发“荔城社会治理微积分”平台,实现积分申报“掌上办”;线下,鼓励街道、社区根据实际情况采取实物、抵用券等方式进行积分兑换。一般每10个积分价值不少于1元。

干与不干、干多干少、干好干坏,通过积分制管理一目了然。镇海街道推进“红色单元长”,在走访调研辖区内党员、群众、单元长等群体需求的基础上,合理设置网格党建、人居环境、事件采集等赋分指标,做到“量化可统计、有形看得见、规范易操作”。与辖区内麦德龙、可斯贝莉等5家实体店合作,设立“红色积分兑换点”。同时,每周通报单元长积分情况,对履职不到位的予以更换;每季度开展最美单元长、网格长评选活动,变基层治理“单兵作战”为“协同善治”,积极构建幸福和谐社区。

拱辰社区与辖区内多家超市、蛋糕店等签订积分兑换点协议,由街道夯基办制作统一的“党建引领 夯基惠民”工程积分兑换券,单元长得到积分券后可到指定商户兑换,积分券面额有4种,积分券面额1000分可兑换价值100元的商品。施行4个月共发放968人次,兑换产品价值达14.4万余元。

“单元长积分不仅可以兑换商品,还作为发展党员、民主评议、劳模评选等项目考核的重要依据。”荔城区夯基办相关负责人介绍,通过“以行换分”“积分制”量化管理模式,荔城区社区单元长的有效履职率在一个月内提升了77.07%,成为服务社区居民一道亮丽的“风景线”。

“冲劲足了,精气神足了。”随着积分制管理的深入,荔城区社区治理一招破题,满盘皆活。借力积分制,由小区党支部牵头,通过支部推荐、能人自荐、居民互荐等方式,一批“小区能人”揭榜亮相,化身单元长,担任社区民情信息员、治安巡查员、民事调解员等,定期培训、参与协调,促进邻里和谐。

资 讯

“科技副总”助企创新

本报讯(记者 林爱玲)近日,莆田首批来自高校和科研院所的18名“科技副总”已到20家企业上任,为企业科技创新突破瓶颈“精准把脉”,更好促进“政产学研用”深度融合,服务产业高质量发展。

据悉,为解决产业基础薄弱、创新驱动引领作用不明显的难点痛点,莆田市委人才办和市科技局联合发布《莆田市选派“科技副总”的实施方案》,启动“科技副总”选派工作。经过企业申请、个人对接、单位审核等程序,莆田学院环境与生物工程学院教授傅丽君、莆田学院机电与信息工程学院副教授唐群华、湄洲湾职业技术学院高级实验师陈威等被选派为首批18名“科技副总”,开始分赴各企业任职。“科技副总”任期一年,每月在企业服务不少于4天。

首批进驻的20家企业既有国家高新技术企业、省科技小巨人企业,也有科技型中小企业、农业产业化龙头企业,涉及先进制造、新型材料、数字经济、食品产业、环保生态等重点产业。

涵江东大村获海峡乡建乡创金奖

本报讯(记者 林爱玲)日前,作为第十一届海峡青年节十大品牌活动之一的第二届海峡乡建乡创奖颁奖典礼在榕举行。《莆田市东大村品牌IP形象视觉系统设计》获乡创类金奖。

涵江区江口镇东大村是著名侨乡,素有“小南洋”之称。100多年前,当地许多村民远赴南洋,事业有成后,回乡盖起一栋栋民居。这些民居融合莆仙特色和南洋美学,构成独具特色的南洋风格村落,东大村现存34栋较为完整的侨宅。

近年来,江口镇以东大村特色文化资源作为乡村产业发展的核心驱动力,通过专业团队深度挖掘、梳理和提炼,将东大村建筑空间以及依附其间的各式神兽、纹饰、花砖、门楣题刻等元素,设计打造乡村文化IP素材库,建立起全国首家完整的乡村文化资产包,完成知识产权注册80多项。通过乡村文化IP研发,精准打造高质量的乡村文旅文创产业,赋能乡村振兴。

据介绍,海峡乡建乡创奖致力于为两岸优秀青年提供权威专业、共融共通、互促互进的广阔平台,发挥文化创意力量,助力乡村振兴。

两校入选首批全国健康学校建设单位

本报讯(记者 林爱玲)教育部办公厅近日公布首批全国健康学校建设单位名单,莆田第二中学和湄洲湾职业技术学院两所学校上榜。

据悉,此次评选共确定1075所学校为首批全国健康学校建设单位,建设周期为两年,发挥辐射带动作用,提升学校卫生健康工作规范化、制度化、信息化和现代化水平。

城厢36个重点项目完成投资超90亿

本报讯(记者 陈盛钟 通讯员 唐希杰)日前,记者从城厢区发改局了解到,今年上半年,该区36个省市重点项目完成投资约90.5亿元,占年度计划约67.8%,超序时17.8个百分点,居莆田市第一位。

2023年,城厢区共安排省市重点项目36个,总投资约910亿元,年计划投资约133亿元,涉及基础设施、产业、民生等多个领域。为全力推进项目建设进度,该区创新“每周夜议夜谈”“每月调度研判”“每季分析评估”等机制,成立前期推进、项目推进、融资等工作专班,重点解决项目建设存在的老大难、卡脖子等难点堵点问题,全力破解要素制约,推动项目建设提速增效。

富力智造产业园开工建设

本报讯(记者 陈盛钟 通讯员 陈丽君)近日,城厢区举行富力智造产业园开工仪式。仪式上,项目业主富力联合集团获发国有建设用地使用权出让合同、建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建设工程施工许可证、不动产权证“五证”,比规定时限提前约5个月实现开工建设。

富力智造产业园落地城厢区华亭镇西许村,用地面积约467亩,计划总投资102亿元,拟建设总建筑面积45万平方米的标准化厂房和配套设施,打造集研发设计、生产制造、展示交易为一体的数字化现代产业园区,形成鞋服全产业链智能化生产基地,对加快推动城厢区乃至莆田市鞋服产业从“传统制造”向“高端智造”转变具有重要意义。

近日,荔城区北高镇埕头村基金会举行2023年优秀学子表彰大会,为该村14名今年考上北大、清华等高校的研究生、本科生颁发奖学金(如图)。2017年成立的埕头村基金会,架起乡贤反哺家乡教育的“连心桥”。乡贤踊跃捐款,助力基金会积极开展奖教助学活动,截至目前,通过基金会发放的奖教助学金超过110万元。据悉,该村尊师重教的优良传统已持续30多年,累计发放奖教助学金450多万元。

本报记者 林爱玲 通讯员 吴恺敏 朱崇飞 摄