

“市长直通车”暖民心 力促营商环境优化

群众诉求件件有着落,事事有回音

佛山市政府“市长直通车”平台上线近2个月来,佛山政民互动工作驶入快车道。截至6月23日,32万多件咨询诉求实现“接诉即办”,以实际行动践行“我为群众办实事”,切实为广大企业为群众纾困解难,促进营商环境持续优化。

拓宽渠道广聚民声民意 咨询诉求量较去年同期增加近4.2万件

25日9时30分,“市长直通车”平台接线员张嘉欣在不到5分钟内接听了两个市民咨询电话,一个是咨询粤康码显示出现异常,一个是询问黄岐到广州公交恢复运营问题。在“市长直通车”后台,每日都有近300名工作人员三班倒接听市民电话。

“市长直通车”是一座连接党委政府与企业群众的直通桥,让民声、民意直达市长,推动“我为群众办实事”重点民生项目走深走实,促进市委、市政府决策部署科学化、民主化,推动全市经济社会高质量发展。

“大家对‘市长直通车’有信心、有期待。”市人民政府行政服务中心副主任施

邦平表示,平台上线以来,接到企业群众诉求咨询量较去年同期12345热线电话来电量增加近4.2万件,环比提升15%。

施邦平说,“市长直通车”平台实现除110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线渠道归并,包括整合12345热线电话和微信公众号,打通佛山市政府网“互动交流版块”、人民网领导留言板、佛山互联网违法和不良信息举报网等渠道,更融合“佛山通”城市服务APP“问政”版块,提供7×24小时全天候服务。

结合佛山作为民营经济大市,市场主体数量过百万的实际,“市长直通车”

还开通企业服务专线,截至6月23日共收到咨询诉求24309件,平台直接答复办结16227件,下派至各承办单位办理8082件,已经办结7496件,按时办结率99.9%。

过去一个多月,佛山市人力资源和社会保障局受理了300多件咨询诉求件。该局审批服务科科长吴德峰说,该局将“市长直通车”作为服务输出的重要渠道,除解决好个别企业诉求外,还对平台收集意见建议进行梳理分析,有针对性制订服务清单,开展“百名干部联千企”活动,组建服务队主动联系1000家企业和7家行业协会,上门为企业解决“急难愁盼”问题。

典型案例



及时回应帮助企业享受优惠

5月12日10时30分,中交第四航务工程局有限公司代表通过“市长直通车”平台反映,公司将在高明区荷城街道开展一项工程,想了解工程建设领域工人工资支付保证金的相关减免缴存政策,希望人社部门提供相关指引。

仅一个多小时后,市人力资源和社会保障局便完成回复。人社部门介绍,

如果该公司营业执照已超过两年,即可申请减免,向市人社局递交申请审核即可。根据《佛山市工程建设领域工人工资支付保证金管理办法》要求,在建工程项目在办理工人工资支付保证金缴纳之前,由人社部门核定施工单位两年内在佛山市是否存在欠薪,部门将提供办理核定建设施工单位无欠薪行为流程给企业代表,供其办理。



部门联合执法破解污染难题

5月24日下午,市民向“市长直通车”平台反映,位于南海区狮山镇罗村务庄步林家村牌坊位置的河涌受到污染,希望有关部门前往核查。

“市长直通车”平台立即将该问题转派给南海区相关部门处理。5月26日,佛山市生态环境局南海分局狮山监督所组织执法人员会同务庄社区工作

人员,在被投诉区域及周边区域开展巡查工作,发现一无证无照洗车厂违规排污。检查时该单位正常生产,但洗车工序生产过程中有废水产生,且未配套废水收集治理设施处理,废水经管道外排。生态环境部门当即责令该单位停止违法行为,同时联合相关职能部门对其作停产处理。

评论

把一桩桩实事办在群众心坎上

◎佛山日报评论员 林润栋

自5月6日佛山市政府“市长直通车”平台启动至今,平台各渠道共收到企业群众咨询诉求32万多件,在全市各部门快速响应、高效解决的工作下,实现了100%的办理率,获得广泛好评,诉求类办理群众满意率达98.55%。

人民群众满意就是最大肯定。看似简单的三个数据,牵系的是一城民心。在一个近千万级人口的城市里,面对各种各样、大大小小的不同诉求,如何才能把群众的操心事办好办实,确实是一个不小的挑战。

一个多月来,“市长直通车”平台搭建起了党委政府和市民的暖心桥梁,主动问需于民,直面群众诉求,以前所未有的高效率,真心实意地去解决群众急难愁盼的问题。这正是当下开展党史学习教育“我为群众办实事”的生动实践,也是坚持发展以人民为中心的初心展现。

为民办实事关键在于实效。此次,“市长直通车”平台最大的亮点在于通过搭建各种平台系统、创新工作机制等方式,紧紧抓住了“效率”与“效果”这两个人民群众最为关注的点。启动一个多月来,市辖区(街)各

级研究出台诸多创新举措,都旨在使受理渠道更畅通、舆情响应更快速、信息报送更高效、诉求办理更实效,从而实现更高的效率、更好的效果。

服务群众永远在路上。短短的一个多月里,受理32万件企业群众咨询诉求,这样的表现十分值得点赞。数据的背后是无数努力,是手段的创新,也充满了满满的诚意,同时也在一定程度上反映人民群众对城市品质整体跃升、打造一流营商环境、建设幸福城市仍有很多的诉求和更高的期待。

这是好的开始,但绝不是终点,未来仍任重而道远。发展以人民为中心,更好地为人民群众谋福祉,是一张永远答不尽的考卷。群众的真心点赞无疑是一种互动式的鼓励。期待“市长直通车”平台继续“加油”,不断提升创新能力与解决实际问题实力,既立足当前,做好群众家门口小事、急事;也能沉下心来,解决那些环节较多、耗时较长、难度较大的“老大难”问题;又能立足长远,完善解决民生问题的体制机制,确保群众长远受益,把一桩桩实事办在群众心坎上,让幸福之城更加幸福!

文/佛山日报记者 莫璇

创新机制推动“接诉即办” 10万多件诉求件办理率达100%

截至6月23日,“市长直通车”平台共收到32万多件咨询诉求,包括咨询类21万多件、诉求类10万多件。其中,咨询类由平台直接答复办结,诉求类分派至各区各部门办理,办理率100%。

如何做到“件件有着落,事事有回音”?市政务服务数据管理局党组副书记、市人民政府行政服务中心主任卢伟杰介绍,这背后依靠的是持续创新的机制,以及不断提升的技术手段。

他说,“市长直通车”在四个方面开展创新探索。一是建立媒体联动机制,借助佛山传媒集团媒政互动、媒众互动优势,拓宽受理渠道,对《梁心帮办》《民生直通车》《小强热线》等媒体品牌栏目集聚的社情民意,统一交由“市长直通车”平台全程跟进督办。二是创新信息呈报机制,重要信息直达市长。针对企

业群众普遍关注、反映强烈、反复出现的问题进行综合整理,形成日报当天呈送市长;针对热点、难点、痛点问题开展专题分析,形成月报直送市长,并转有关部门和区落实办理。三是优化会商办理机制,将企业群众诉求分为消费维权、企业服务、城市管理、社会民生、人居环境五大类,成立相应专班定期会商,运用大数据分析手段,研究苗头性、倾向性、普遍性问题及其对策,早发现、早解决,达到“通过一个诉求解决一类问题,办结一个案例带动一片治理”的效果。四是强化督办考核机制,开展线上线下一体化多渠道、多层次督办,建立月度考核机制,定期通报各级各部门的响应率、办结率、满意率、解决率,对拖延不办、敷衍塞责、谎报结果、不依法行政等行为加大问责力度。

为推动平台听得更广、接得更快、分得更准、办得更实、知得更早,“市长直通车”平台专班正研究制定优化诉求分级分类办理机制,即围绕企业群众需求制定一批紧急事项清单,初步设计为“1、2、1、3”处置模式,要求承办单位1小时联系群众、2小时抵达现场、1个工作日反馈初步处理意见、3个工作日办结并反馈最终处置结果,实现急事快办。

机制的创新推动各承办单位主动作为,实现平均及时响应度控制在两小时以内,按时办结率达99.9%。

佛山市市场监督管理局设立了举报投诉中心与“市长直通车”对接。中心主任王明东表示,中心收到平台派件后第一时间作出反应,派发给相关业务科室处理,并出具初步意见。

办理服务高效优质贴心 企业群众满意率持续提升

群众利益无小事。数据显示,“市长直通车”诉求类办理群众满意率达98.55%,企业服务专线企业满意率达99.6%。“市长直通车”搭建起一条连接党委政府和社会群众的暖心桥。

5月7日,高明居民伍先生致电平台求助,由于其无法在5月10日前取得居住证,影响为孩子进行积分入学报名,希望相关部门介入协调。

荷城街道流管办接到工单后迅速核查情况,采取“一对一”贴心服务,加快审核流程,并敦促制证中心尽快办理,次日便顺利完成制证工作。“感谢政府为人民办实事、办好事。”在成功为孩子办理积

分入学后,伍先生致电平台表达感谢。

这样的例子多不胜数,既有涉及个人,也有事关公共事务。

因村口燃气工程施工导致道路封闭近两个月影响出行,三水乐平镇官地村民致电“市长直通车”,当晚问题即得到解决。对于“市长直通车”的精准快速接处,村民竖起了大拇指。67岁的林湛生说,看到政府和企业愿意用心倾听村民声音,并用实际行动解决问题,他十分满意。

企业的获得感同样得到提升。高明一建筑公司向“市长直通车”咨询工程建设领域工人工资支付保证金缴存问题,市人力资源和社会保障局接到工单一小

时内便完成回复。“非常感激‘市长直通车’给予的详细解答和政策指导,让企业清晰了解到政策,使工程项目得以顺利推进。”该企业负责人表示,佛山政务服务和营商环境值得点赞。

“对于市民咨询投诉应心怀感恩,做好服务者角色,最大程度让市民满意。”南海桂城街道市政管理办公室园林工程师张晓红说,该部门管辖范围有500多万平方米,虽大部分绿地外包给多家绿化公司进行管理,但很多细微问题难以及时发现与解决,市民的咨询诉求帮助他们发现日常工作不到位的地方,有利于更好地开展管理工作,提高整体管理水平。



马本斋

跟着党抗战到底

马本斋,1902年出生于河北献县。马本斋早年曾投身奉军当兵,九一八事变后因不满国民党蒋介石政府奉行的对日不抵抗政策,毅然弃官卸甲。

卢沟桥事变后,马本斋在家乡组织起回民抗日义勇队。1938年4月,他率队参加八路军,所部先后改编为冀中军区回民教导总队、八路军第三纵队回民支队。1938年10月,马本斋光荣地加入中国共产党。1939年被任命为冀鲁豫军区第三军分区司令员兼回民支队司令员。

1937年至1944年间,马本斋指挥所部回汉战士进行大小战斗870余次,消灭日伪军3.6万余人,令敌人闻风丧胆,被毛泽东誉为“百战百胜的回民支队”。

1944年2月7日,马本斋因积劳成疾病逝,终年42岁。在为部队作最后一次动员报告时,马本斋不忘叮嘱同志们:“要跟着党,跟着毛主席,抗战到底!”



张思德

为人民的利益工作

张思德1915年出生于四川省仪陇县一个贫苦农民家庭,1933年参加红军,同年加入中国共产党青年团。

1935年,张思德随红四方面军参加了长征。1936年到陕北后,入云阳荣善军人学校学习和养伤。1937年加入中国共产党。

1944年初,张思德响应党中央大生产运动的号召,主动报名参加中央机关组织的生产小分队,被选为农场副队长。同年7月,进安塞县山中烧木炭。9月5日,天下着雨,张思德带着突击队的战友们照常进山赶挖窑洞。中午时分,炭窑在雨中发生崩塌。危急时刻,张思德一把将战士小白推出窑口,自己却被埋在坍塌的土里,战友得救了,张思德却献出了年仅29岁的生命。

1944年9月8日,中央直属机关和中央警卫团1000多人,在延安举行张思德追悼会。毛泽东亲自参加追悼会,并发表悼词讲话。他说:“我们的共产党和共产党所领导的八路军、新四军,是革命的队伍。我们这个队伍完全是为着解放人民的,是彻底地为人民的利益工作的。张思德同志就是我们这个队伍中的一个同志。”



冼星海

人民的音乐家

冼星海,原籍广州,1905年生于澳门一个贫苦船工家庭,出生前父亲已去世。1929年,冼星海赴巴黎勤工俭学,留法期间,冼星海创作了《风》《游子吟》《d小调小提琴奏鸣曲》等10余首作品。

1935年回国后,冼星海投身抗日救亡运动,创作了大量具有战斗性和感染力的群众歌曲。1938年,冼星海前往延安担任鲁迅艺术学院音乐系主任,创作了不朽名作《黄河大合唱》。在延安期间,他还创作了《生产大合唱》《九一八大合唱》等大型作品。1939年6月,冼星海光荣地加入了中国共产党。

1940年5月,冼星海去苏联为大型纪录片《延安与八路军》配乐,后因战争、交通阻隔而滞留。其间,他创作了交响曲《民族解放》《神圣之战》,管弦乐组曲《满江红》,管弦乐《中国狂想曲》以及小提琴曲《郭治尔一比较》等。由于长期劳累和营养不良,他肺病加重,1945年于莫斯科病逝。延安各界为他举行了追悼会。毛泽东亲笔题词:“为人民的音乐家冼星海同志致敬。”



江竹筠

坚贞不屈的中国英雄

1920年8月20日,江竹筠出生在四川省自贡市大山铺镇江家湾一个农民家庭。1939年,江竹筠加入中国共产党。1943年,党组织安排她为当时中共重庆市委领导人之一的彭咏梧当助手。同时,她俩扮作夫妻,组成一个“家庭”,作为重庆市委的秘书机关和地下党组织整风学习的指导中心。

1945年,江竹筠与彭咏梧结婚,后留在重庆协助彭咏梧工作,负责处理党内事务和内外联络工作。1948年,彭咏梧在组织武装暴动时不幸牺牲。江竹筠强忍悲痛,毅然接替丈夫的工作。

同年6月14日,由于叛徒出卖,江竹筠不幸被捕,被关押在重庆渣滓洞监狱。国民党军统特务用尽各种酷刑,妄想从这个年轻的女共产党员身上打开缺口,破获地下党组织。面对敌人的严刑拷打,江竹筠始终坚贞不屈。“你们可以打断我的手,杀我的头,要组织是没有的。”“毒刑拷打,那是太小的考验。竹签子是竹子做的,共产党员的意志是钢铁!”

1949年1月14日,重庆解放前夕,江竹筠被国民党军统特务杀害于渣滓洞监狱,为共产主义理想献出了年仅29岁的生命。