

四家驻守单位留言回复办理效率较高 他们这样 走好“网上群众路线”

“武汉城市留言板”开通以来,在线驻守单位是怎样回复办理网民留言,与网民互动沟通?怎样走实走好“网上群众路线”?昨日,长江日报记者采访了城市留言板目前回复办理情况较好的几个区、局,了解到他们的经验、做法。

东湖新技术开发区:建立督办问责,杜绝“你推我推”

针对众多网民反映的各类问题,如何做到快速有效回复办理?东湖新技术开发区管委会政法综治办工作专班道出了自己的经验。

东湖新技术开发区管委会政法综治办工作人员韩宏说,为配合“武汉城市留言板”上线,东湖新技术开发区建立督办问责机制:区管委会办公室(督查室)、区纪检监察办公室、区政法综治办三方联合督办和日通报排名制度。对于网民留言案件,由三家单位共同下发督办单,联合督办,每周会商落到实处,积极探索与创新中先行先试市长专线12345和武汉城市留言板投诉渠道整合机制,多部门联办的快处机制,跟踪督办机制。

她介绍,在看到网民留言的第一时间,工作人员会甄别两件事:网民的核心诉求是什么;反映的问题属于哪个部门的职责范围。接着,迅速传达给责任部门。整个工作流程中,部门始终“想群众所想、急群众所急”,站在网民的角度换位思考。“这

种压力传导在接、转、办、督、访等办理的每一个环节,快速、准确地回应网民的每个问题”。

“新的工作方式要求我们对政策法规、各部门职责烂熟于心,反映的问题才能准确、有效交办。”韩宏说,管委会主要领导召开两次会议专门部署调度,发挥办公室协同作用,部门专业的精通、政法综治部门统筹,非常重要。东湖新技术开发区管委会高效回复还归因于各部门、各单位认真负责的工作作风和齐心协作的精神,“不存在你推来,我推去”。

此外,部门牵头专门组建了一个工作群,群成员包括东湖新技术开发区各单位、各企业、所有街道办事处等。部门每天及时对当天办理情况进行小结,“挂”到群中,将压力传导,哪些单位不及时办理,还有哪些单位没有回应,一目了然。“最终目的是为了提升办件质量和效率”。

(记者高萌)

截至昨日 18 时

东湖新技术开发区

回复网民留言

累计 279 条



武汉经济技术开发区(汉南区):每天两次通报,问题不隔夜

昨日,武汉经济技术开发区(汉南区)党政办督查室负责人许忠祥介绍,自“武汉城市留言板”上线以来,武汉经济技术开发区(汉南区)快速反应,以“事要解决”为基本遵循,创立新工作要求:针对网民的留言,既要及时回复,更要认真办结。

“督查室每天第一时间对网民留言进行初审,根据属地管理、对口办理的原则进行及时交办。”许忠祥说,武汉经济技术开发区(汉南区)规定:涉及1-2个部门职责的,原则上24小时内回告完毕;涉及多个部门且需要联合办理的,不超过3个工作日办理完毕;特别复杂的,不超过5个工作日办结;对于咨询类问题,要求24小时内回复完毕。

为提高办件质量和效率,武汉经济技术开发区(汉南区)党政办督查室坚持每天建立网民留言台账,还创建了一个“工作留言板”——开发区

工匠联盟微信群,群成员为全区领导、各部门和全区所有单位主要领导。“我们每天中午12时、晚上8时会在群中通报当天涉及我区网民留言回复办理情况,目的是传导压力,推进回复办理工作。”许忠祥说,同时,武汉经济技术开发区(汉南区)自办的《每日快报》会对每天网民留言进行全搜集,归类问题,反映建议,报送给区党政领导,供领导决策参考,并交办相关部门落实。

“对于一些带倾向性、普遍性的重要留言,我们会主动过问。”许忠祥表示,武汉经济技术开发区(汉南区)要求按照“马上就办、办就办好”标准,对于能办理的问题马上办理,不能当即有结果的回复办理思路或计划打算,不合规定不能办理的耐心回复并解释清楚,“不会有隔夜问题”。

(记者高萌 通讯员周明德)

截至昨日 18 时

武汉经济技术开发区(汉南区)

回复网民留言

累计 126 条



武汉市教育局:“五步工作法”把回复时限精准到小时

网民在“武汉城市留言板”上的留言,多长时间可以到达相关部门,又要多长时间可以获得回复?市教育局独创的“五步工作法”,将这一过程精确到了小时。

市教育局有关负责人昨日介绍,“五步工作法”即收集、分类、督办、回复、评估。具体流程为:每天上午11时前,工作人员开始收集整理网民留言,并形成每日清单;随后将清单交给部门负责人签批,并确认责任处室;11时20分,签批过的每日清单会被交到相关处室,明确办理时限;当天下午,工作人员开始在网上在线回复留言;留言板运行一段时间后,市教育局还将定期考评回复率和办结率,年终进行总结。

“我们现在采用了‘5+2’的时间模式,除了5天工作日之外,周末双休日也照常回复网民提问。因为我们局对办理回复时间作出了明确限定,要求每条网民留言的办理时限最长为5天,周六、周日不顺延。”该局一位工作人员透露,“此外我们还规范了留

言板回复格式,要求做到回复有态度、有温度、有回应、有情感,拉近与网民的距离,提升网民满意度。”

据了解,为了工作更细致,市教育局要求相关部门收到督办清单后,联络员立即与留言人电话沟通,第一时间与网民核实情况,明确诉求;对已办理过的事项,事后还要对留言人进行回访,确保办理实效。

记者看到,网友程先生5月3日在城市留言板上求助小学生跨区转学问题,5月5日,他就得到了市教育局的明确答复。他又再次留言:“反映小孩转学问题后,教育部门反应迅速,及时处理,耐心答复,赞一个。”

“我们将努力把城市留言板反映的社情民意和教育工作决策部署紧密结合起来,针对网民诉求较多的办学资源不足,对入学划片、招生政策不了解等问题,我们将进一步改进工作方式。”市教育局有关负责人称。

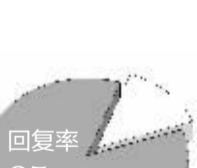
(记者欧阳春艳 通讯员曾颖枫)

截至昨日 18 时

市教育局

回复网民留言

累计 114 件



武汉市房管局:开展“武汉城市留言板”回复专题培训

市住房保障和房屋管理局有关负责人坦陈:“自‘武汉城市留言板’正式运行几周来,我们的工作压力加大了,如何及时高效回应群众关切的安居问题,成为我们工作的重中之重。”

一个健全的运行机制,是做好“武汉城市留言板”工作的前提。据介绍,市房管局首先成立了以局主要领导任组长的群众工作领导小组,并由分管副局长担任局“群众工作部”部长。随后,又从局相关处室抽调专人,组建工作专班,以确保办理工作运转有序、高效。

为了提高办理工作效率,市房管局还实行了“台账式”全流程管理,并要求相关工作人员在规定时间内上线回复。“针对网民留言数量较大、涉及的问题覆盖面广等特点,我们还会将网民留言的内容细分为投诉、咨询、求助、谏言等四大类,分级分类转办,提高办理的针对性、精准性。”市房管局相关负责人介绍。

据透露,为了保证回复的权威与“亲民”,市

房管局甚至对市场、物业、保障、产权、安维等五大板块处室负责人开展了“武汉城市留言板”运用专题培训。

市房管局通过“武汉城市留言板”汇集了市民群众的舆情,并立即采取措施解决其中最为突出的问题。例如,针对投诉比较集中的精装房价问题,我市在全国率先实行了对全装修根据房屋备案价执行分段指导价,把装修标准分为6档,要求最高不超过5000元/平方米;针对开发商变相捂盘,与国土部门建立联合巡查、监管机制,出台六大举措加大住房供应,开发商变相捂盘的行为将受到取消竞地资格、暂停资质升级等处罚。

“我们将做到有诉必应、有难必帮,件件有回应,事事有落实。对开展工作不力的部门和个人,我们将严格问责追责,确保‘武汉城市留言板’办理工作能跟踪、可督办、有实效。”市房管局有关负责人表示。

(记者欧阳春艳 通讯员明亮亮)

截至昨日 18 时

市住房保障和房屋管理局

回复网民留言

累计 239 件



15日凌晨,王家湾赏新园小区外路灯恢复通电 市路灯管理局提供

本报记者亲历 网民留言“马上办”

“武汉城市留言板”正式上线以来,116家在线驻守单位,积极回应网民关切,为群众办事解难。本报记者亲历从网民留言到政府部门“马上办”,亲身感受到“武汉城市留言板”带来的改变。

促成多部门现场承诺,解决民生难题

记者谭德磊

一条铁轨影响了汉阳上千户居民的出行。4月底,“武汉城市留言板”上线后,有网民留言反映这一问题。留言很快得到了回复,汉阳区多个部门现场办公。报社决定现场网络直播。

5月3日早上7时半,我和同事们一起赶到汉阳港铁路专用线现场,进行网络直播前的各项准备工作。8时许,汉阳区政府召集区建设局、区规划分局、建桥街、五里墩街等部门负责人到达现场,对网民留言反映的问题进行现场办理。直播开始后不久,下起了大雨,我们撑着伞冒雨进行。

此时,正值早上居民送孩子上学和买菜的高峰期,不少居民从此处跨越铁路,看到本报的直播后,纷纷驻足围观。居民们现场向记者反映:他们每天都要从这里跨越铁路,路很

不好走,还有年纪大的居民下雨天因为路滑被摔骨折。他们说,这个问题早该解决了!说到动情处,有的居民情绪还有点激动。

面对直播镜头,汉阳区政府相关职能部门负责人现场承诺,汉阳港铁路专用线穿通道各项前期工作提速办理,计划今年内开工;在下穿通道建好前,相关街道拿出具体有效的整改措施,安排志愿者、社区群干到现场值守,提示、帮扶过往群众,确保出行安全,并修建过铁路临时便民通道,方便居民出行。这一表态获得在场居民的认可。

这1个小时的直播时间里,居民对职能部门从质疑到点赞的态度转变,让我切实体会到:心中装着百姓,想他们所想、急他们所急,切实解决他们的生活难题,就能够得到群众的理解和支持。

从留言到办事,“老大难”问题一周解决

记者马振华

交房维权,是我多年记者生涯中经常碰到的投诉。常见的模式是交房时业主发现各种问题,开发商、物业要么置之不理,要么百般解释无果,最后双方形成拉锯战,甚至是对峙。由此,从住进新房的第一天起,业主就是各种不爽,给以后小区良性运行带来很大隐患。

上周,又有读者向我反映交房问题,说开发商、物业仗着“霸王条款”乱收费,不交钱就不收房,问我该怎么办。我给他支招:“到长江日报城市留言板留言反映。”读者将信将疑:“管用吗?”“管用,城市留言板有100多家单位在线驻守,你的留言会得到积极回复办理。”我鼓励这位读者。

读者留言后,很快得到进一步消息:房管部门介入,约谈了开发商、物业公司,分析了业主诉求后,要求业主、开发商、物业三方

面对面沟通,协商解决。在房管局的指导下,三方沟通会开得很坦诚:物业表示“退一步”取消业主意见大的收费,开发商承担了部分费用,分担物业的成本压力。

从读者留言到问题解决,只用了一周时间。这位读者和我开玩笑说“好消息来得有点猝不及防”。按他以往交房的经验,这种维权多半是双方长时间扯皮,没想到通过长江日报“城市留言板”反映这么有效、高效。

交房投诉是城市一个“老大难”问题,通过城市留言板,市民有诉求,政府部门回应办理,及时解决了问题,避免了矛盾扩大。

采访中,市房管局一位工作人员对我说:“你们长江日报城市留言板上的网民诉求,领导很关注呢,经常要听我们汇报相关问题,督办解决。”

无论有什么困难,先让路灯亮起来

记者汪洋

5月10日,家住王家湾赏新园小区的陈先生在城市留言板留言称,小区路灯已经“失明”半年了,此前曾向相关方面反映过多次,但问题仍未解决。他在城市留言板留言后,次日便收到了市路灯管理局的回复。原来,路灯不亮与附近龙阳大道施工有关,路灯管理局与施工方为谁来出资解决问题,一直未达成共识。

“无论有什么困难,不能牺牲了老百姓的利益。”市路灯管理局工作人员前往小区察看后,决定暂时搁置争议,先让路灯亮起来。14日晚上7时许,工作人员便连夜施工了。当晚11时许,我打电话给施工负责人肖师傅。电话那头有呼呼的风声,听得出来,工人们正在紧张忙碌。

“要让路灯亮起来,得重新寻找可利用的电源通道,我们经过查勘,决定从附近的龙阳大道高架桥上接引电源。”肖师

傅说,在高架桥上施工不容易,工人们来回跑一趟,路程很远,而且施工难度也比平地更大。

没说几句,肖师傅又投入到紧张的施工中去了。第二天一大早,我发现手机上有几条未读微信,点开发现是肖师傅发来的几张照片,时间是凌晨1时22分。照片显示,赏新园小区的路灯已经亮了,橘黄色的灯光穿透夜色,透着几分暖意。

手机中还收到一条短信,是网民陈先生凌晨4时发过来的。他说,半夜醒来,看了眼窗外,发现小区的路灯亮了。“我们足不出户表达诉求,职能部门师傅们连夜施工,为我们解决了问题,真的非常感动”。

长江日报对此事做了报道,有网友评论道:“群众不用跑腿,办事的效率却提高了,老百姓又多了一个有执行力的诉求通道。路灯亮了,老百姓的心也亮了!”