

奋斗者

齐鲁晚报·齐鲁壹点2022年元旦 特刊

# 兖州区办好微实事服务大民生

## 帮助群众解决身边的“身边小事”

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 康岩  
通讯员 张美荣 段安春

民生无小事，枝叶总关情。在推进“我为群众办实事”实践活动中，济宁市兖州区按照“汇集民意、贴近民意、畅通民意、尊重民意”的工作思路，突出问题导向，精准问计施策，集中推出一批惠民生、暖人心的政策措施，按照提升了为群众办实事的质量水平，让群众切实感受到实践活动效果。



老兵向孩子们讲述兖州战役的故事。

**汇集民意 紧扣群众关切**

群众满意、点赞的背后，是民生实事与民意的高度契合。“最近几天，我们从热线中发现，关于涉及热力问题的咨询人数比较多。”区社会治理服务中心

汇总分析后，及时转办相关部门解决；正是有这样的民意大数据分析，为兖州解决群众反映强烈的热力问题提供了大量有用信息参考。

不让政策停在纸上，不让服务挂在嘴上，不让责任闲在手上。党史学习教育开展以来，兖州区通过走出去问需求和请进

来提意见相结合的方式，征集群众诉求和意见建议。

畅通信访、网络、政务热线等社情民意反映渠道，加大平台事项办复力度，切实解决群众身边的操心事、烦心事、揪心事。今年，兖州区深化社会治理服务体系机制改革，成立社会治理服务中心，整合网格化服务、政务服务大厅服务、矛盾纠纷处理中心职能，实行人员集中、职能优化，建立民意诉求收集、受理、分析、交办、督办解决闭环处理机制，提高群众满意度。社会治理服务中心的民意大数据分析，截至目前共办理各类民生问题2.1万余件，按时办结率达到100%。

群众需求在哪里，党员干部的服务就跟进到哪里。兖州区常态化开展民意“5”来听行动，组织全区287个团队1518名民情书记深入社区、农村，面对面倾听群众诉求，广泛征求基层群众的意见建议。党史学习教育开展以来，目前已走访群众56230户，收集解决群众实际问题4763件。

### 贴近民意 紧扣群众关注

用好惠民政策，办好民生实事，是兖州区深入推进党史学习教育的立足点。

今年年初，酒仙桥街道走访东苑社区，了解到小区老年人多、铁路退休职工多、居家餐饮不方便，于是利用党群服务中心改造契机，建起了“幸福食堂”便民利民场所，为行动不便的老人、小区居民提供吃饭便利。

职工退休、社保关系转移、企业社保开户等是人社办理的高频事项，也是群众最关心的身边事。兖州区人社局瞄准业务流程，依托群众普遍使用的微信，实施网上综合柜员制改革，推出扫码入“云”、网上提交、手机可办等网上人社服务。截至7月底，平台吸纳关注群众人数7000人，每天网上办理人社业务160余件，大厅现场叫号量同比下降50%。

民生清单是什么，路线图就

是什么。幸福食堂、退休资格认证等民生事，看似不大，却直接关乎百姓获得感、幸福感、安全感。为此，兖州区把为民办实事具体化、项目化、责任化，制定《“我为群众办实事”实践活动有关工作安排》，精准对接群众需求，明确两批42项116条重点民生事项清单，对清单进行全过程闭环式管理，实行一件民生实事项目、一名区级领导领衔、一个牵头单位抓总的工作机制，确保急事办稳、难事办妥、愁事办实、盼事办好。截至目前，已办结53条，完成率46%。

### 畅通民意 回应群众需求

在党史学习教育中，兖州区聚焦群众难点痛点堵点问题，靶向施策、精准发力，落实政策、细化措施，着力解决群众的操心事、烦心事、揪心事。

兖州区交运局在收集民意诉求时发现，实验高中寄宿学生有800多人，每到节假日，学校周边高峰时段的交通压力大，学生多次转车存在不安全因素。急家长之所急，区交运局立即与区公交公司联系，于5月1日开通了兖州区实验高中定制公交助学专线，8条专线、14台车，有效解决了寄宿学生节假日往返家校乘车的难题。

医疗保障关乎群众的切身利益，更关乎群众的幸福指数。今年4月，兖州区医疗保障局创新开设“麻雀诊室”，对医保全流程中的每一项工作细节进行解剖分析，建立“有呼必应、有问必答、有报必查”民意收集、处理、反馈闭环管理体系。“麻雀诊室”开办以来，梳理解决19类463条问题，出台78项改进措施，让一批影响群众满意度的堵点、痛点和难点得到及时化解。

落实惠民举措，提高服务质量。兖州区各职能部门紧盯群众热切关注的“身边小事”，配套制定《“我为群众办实事”细化方案》，用心用情做好就业、教育、医疗、社会保障等民生工作。其

中，针对“一老一小”，开展“爱心敲门”“文化走基层”“点亮微心愿”等系列关爱活动，提升了群众获得感和满意度。

### 尊重民意 着眼群众满意

把民生实事作为“一把金钥匙”，来撬动影响兖州发展、群众幸福的堵点难点痛点问题的解决，效果显著。

办好民生事，要具体问题与顶层设计相结合。兖州区立足管用实用，建立服务群众“零距离”长效机制23项，全链条聚焦堵点难点“解民忧”。在区为民服务中心设立“办不成事”反映窗口，解决群众“办事难”问题；漕河镇成立“和为贵”“群众会客厅”，形成社会治理长效服务新格局；区委组织部建立“红色物业”服务品牌，构建社区居委会、业主委员会、物业服务企业等多方共同参与的社区治理工作体系……一项项长效机制，推动“我为群众办实事”实践活动规范化、常态化。

民生实事承诺需要“真金白银”来兑现，要财政真投入，今年上半年兖州区民生支出26.82亿元，占一般公共预算支出的80.8%。

民生实事落到实处，离不开督导考核。为将群众“问题清单”变为“幸福账单”，兖州区从时间节点上把握，把为民办实事具体化、项目化、责任化，台账管理、挂图作战、月调度、月汇总，让群众看到每个月的变化，形成实打实的便民措施。截至目前，44项民生清单持续推进中，累计解决问题4300余个。其中55项难点、堵点和历史遗留问题，18项已化解或采取了有效措施，47项正在积极推进中。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点



“学党史 绣党旗 唱红歌”活动。



在社区开展“我为群众办实事—健康义诊”。