



网络问政平台。本报记者 张晓科 摄

网络问政,办理有时限;限期不办,将追究问责

曲阜“马上就办”网络问政提速

推诿扯皮,18个单位被通报

“这位朋友您好,您反映的问题已超出我局职权范围,请您向有关单位、部门反映。”

今年9月,一位曲阜市民就小区的脏、乱、差问题,在网络问政平台上向曲阜市环保部门讨说法,却被这样一句简单的回复搪塞过去。由于与“马上就办”的工作理念相背离,这种回复被曲阜市督查办斥为“神回复”。

9月底,曲阜市委、市政府通过当地媒体公开通报批评了38条“神回复”,这些“神回复”涉及曲阜市的15个部门、3个街道办,这是曲阜推

行“马上就办”以来,第一次对“神回复”行为予以通报。

在38条“神回复”中,记者看到,一位市民通过网络论证平台询问,自己住在曲阜市如意小区,孩子能否到杏坛中学就读。曲阜市教体局的在答复情况中回复:你好,你可以就近选择学校就读。谢谢!

“从字面上看,这条回复并没有太大的出入,却背离了‘马上就办’的服务宗旨。”曲阜市督查办综合督察科科长何正阳说,以此问题为例,工作人员应正面回复市民的问题,“就近选择学校”的答复太过模糊,

给人一种明显的推诿扯皮的感觉。本次通报批评的38条“神回复”多存在类似搪塞情况,让市民感到一头雾水。

何正阳说,网络论证平台作为“马上就办”的一项内容,要求相关部门实行首接负责制。第一个受理群众诉求的“马上就办”办公室既是工作的起点,也是工作的终点。受理后,“马上就办”办公室对职责内的立即启动工作流程,职责之外或涉及多部门的复杂问题,应牵头负责或协调督促其他部门的“马上就办”办公室在最短时间内办结。

相关链接

如果限时不办 平台自动警告

平台对网民发帖采取“先审后发”原则,市级管理员对平台实行全天候监控,及时审核问政内容,对无效问政不予发布。

问政人因对部门职责不清而错误选择承办单位的,由市级管理员根据来信内容及部门职责分后进行转办。

一般性或政策咨询方面的问政,由各镇街、各部门直接办理。涉及全市性或需市级领导批处的,由市级管理员负责收集、整理,呈报市级领导阅批后,按批示意见办理。

市级管理员对各镇街、各部门的回复进行审核,认定是否办理完毕。

对在规定时间内未予受理的问政,平台自动开启“超时警告”功能。

延伸阅读

曲阜公布15种 “马上不办”事项

10月25日,曲阜市召开“为群众服务(办证)提升服务效能”会议,通报了15种“马上不办”事项。

15种“马上不办”事项包括:可马上办但不“马上就办”的;不一次性告知,或告知不清楚,不全面导致群众跑多趟的;因工作人员责任心不强,让群众等待或跑第二趟的;对待群众态度恶劣,冷、横、硬的;故意刁难、设卡设阻能办不办的;推诿扯皮、来回“推磨”的;不给好处不办,给了好处乱办的;办理过程复杂,办理时间过长的;违反限时办结、超时默认规定的;上推下卸,领导干部不表态就不管不问的;历史遗留问题,涉及弱势群体,不开会研究,不拿方案又不报告的;类似的问题反复、多次、重复发生的;被媒体曝光,被群众举报查实的;办证环节乱收费的;其他未能体现“马上就办”精神的。

本报记者 姬生辉

本报记者 姬生辉
通讯员 梅花

近日,曲阜出台《关于进一步规范“马上就办”和网络问政工作的有关规定》,对网络问政的办理时限做出明确规定,同时对限期不办的责任人,给出追究问责的细则。不少网友认为,曲阜“马上就办”工作有望进一步提速。

限期不办,责任人将被问责

作为“马上就办”体系中的一项内容,网络问政平台应突出其快速便捷、为民服务的宗旨。

8日,曲阜市出台《关于进一步规范“马上就办”和网络问政工作的有关规定》,要求网络问政的咨询、建议类、紧急求助类问题,应当日内办结;投诉、举报及其他类问题,在3—5日内办结;情况特别复杂不能在规定时间内办结的,要承诺办结时限,一般不超过15个工作日。

对网络问政的回复,提出了追究问责的细则。其中包括,对超过3个工作日未受理网络问政的,在规

定时限内未对问政人进行答复的,不作为、乱作为的,经曲阜市纪委和有关部门查实后,在全市范围内通报批评,责任人停职检查三个月。

涉及办证等审批业务的部门,要全面公开相关政策、申请条件、审批程序、审批时限和收费项目、收费标准等。凡被举报在办证等审批业务过程中刁难群众、不按规定办理的,一律停职,追究责任;对涉嫌违法犯罪的,一律移交司法机关追究刑事责任。对违反规定,推诿敷衍、疲沓懈怠、工作落实不力,收到全市通报批评的,将取消

其本人和单位的当年度评优资格。

同时,对提出“马上就办”事项及网络问政问题的个人、单位和组织,要理性平和、客观文明、实事求是,依法参与问政。不得存在捏造事实、伪造现场、信谣传谣活道听途说举证质询等行为。

曲阜市纪委、督查办将建立不定期抽查制度,适时邀请网民代表参与,重点抽查“马上就办”事项落实、网络问政问题的办理过程、办理结果、办理质量和办理时效,杜绝重回复、轻落实现象的发生。

马上就办,立体化更加便捷

曲阜市加快市级平台建设,加强“马上就办一线通”和市网络问政平台建设,实现了“马上就办”事项接收预审、登记分流、督办反馈、考核通报的全程规范化、程序化;实现网络问政问题主题预审、分流转办、受理回复、结果认定、超时警告的全程网络化。

曲阜市市委常委吴海翔介绍,2011年,曲阜市推出“马上就办”工作法,在不增加人员、编制和经费的基础上,挂牌设立101个“马上就办办公室”。随后,开通“马上就办一线通”服务热线,24小时接听群众来电,在各

镇街和重要民生部门运行34部“马上就办直通车”,打造出以首接负责为核心的“无缝行政”模式。

“马上就办一线通”连接101个“马上就办办公室”,承担咨询、投诉、救助、综合服务等功能,实行24小时值班勤务、来电及派单全程录音等制度。网络问政平台有74家上线单位,网上受理群众各类咨询、求助和投诉。

各镇街、市直各部门单位也加快平台建设。凡涉及各镇街、市直各部门单位的网络问政问题,全部纳入本单位“马上就办”管理范畴。各

镇街、市直各部门单位要按照“八有”标准严格规范“马上就办办公室”建设,加强“马上就办直通车”使用和管理,确保问政网络畅通。各镇街、市直各部门单位主要领导为本单位“马上就办”和网络问政工作第一责任人;分管领导为“马上就办”和网络问政工作直接责任人;配齐配强“马上就办”和网络问政工作人员。同时,加强工作人员“马上就办”理念教育,做到应知应会,完善“马上就办”和网络问政工作值班带班、健全接单、派单制度和工作台帐,严格落实首接负责制、一次性告知制。



曲阜市“马上就办一线通”工作人员在接听市民来电。
本报记者 张晓科 摄