

密切联系群众怎么“联”?兖州区推出“四四”工作法

新年新政,齐刷刷“向民生看”

在兖州区新驿镇西东村,家门口何时能通公交,成为村民的心头事。“现在正在沟通,打算提前收回线路运营权,尽早通公交。”3月10日,首个群众工作日,兖州区委书记张玉华来到西东村,他的一席话,让村民心里有了底。

2015年,兖州区着眼于构建群众工作大格局,推出了联系服务群众“四四工作法”,不断深化联系服务群众工作,提升服务群众工作水平。

搭建畅通民意四个平台、完善为民服务四项制度、健全化解矛盾四项机制、强化保障落实四个到位的“四四”工作法,为兖州区转变工作作风带来一阵“春风”。



区长公开电话,倾听民意诉求

本报记者 于伟 通讯员 张宗磊 张美荣 石晶

区长公开电话

区政府领导班子成员按规定接听区长公开电话。区长公开电话实行“首问负责制”,实行工作日、节假日24小时值班。

来电咨询事项、反馈问题、意见建议等要在规定时间内办结,因特殊情况不能办结的,承办单位要主动说明原因,并反馈工作进展情况。通

过周报、月报、兖州政府网站等向社会反馈,做到事事有结果、件件有回音。

区长公开电话办公室与区数字化城市管理调度指挥中心、区政府应急管理办公室合署办公,对受理的来电,详细准确记录,属于政策明确规定的问题,立即给予答复;属

于部门职责范围内的问题,迅速转交有关部门处理;属于比较复杂或带有倾向性和苗头性的重要问题,呈报有关区领导协调解决。通过区长公开电话,倾听民意诉求,为民排忧解难,在促进作风转变、服务城乡群众、解决热点问题上发挥作用。

民情恳谈制度

以“访民情、解民忧、惠民生”为主题,把每月10日定为群众工作日,坚持区级领导干部带头,全区所有机关干部工作日(遇双休日或节假日顺延)集中开展走访联系、民情恳谈活动。

通过定期到联系村(社区),开展民情恳谈,广泛听取意见,及时发现影响社会和谐稳定的隐患和问题,促进干部下基层、接地气、转作风,提高群众满意度。采取定期检查和随机抽查等方式,强化督导检查,对工作中搞形式、走过场、做表面文章的,点名道姓进行通报批评,并追究相关人员的责任。

政风行风热线

开设政风行风热线,实行广播、电视互动播出。

区纠风办负责组织、协调和督办,各镇街、区直有关部门(行业)按时到电台直播间值守,与市民面对面沟通

交流,现场接听热线,接受网民留言,受理群众投诉,公开政务,解答政策,解决群众反映的问题。

当场不能答复或作出解释的,做好登记记录,在规定

时限内办结和答复。通过政风行风热线,听民声、集民智、解民难,加强沟通对话,促进政务公开、推进依法行政,构建和谐社会。

党员社区报到制度

居住在兖州城市社区的党政机关事业单位和人民团体等单位在职党员凭单位开具的《报到证》到居住地社区党组织报到,并签订履岗承诺书。

到社区报到的党员,本着组织安排与自愿服务相结合原则,

以志愿服务的形式,积极参与居住地社区各项建设,充分发挥党员模范带头作用,以良好的自身形象和服务成效,引领和推动党员群众投身文明和谐社区建设。街道、社区党组织对在职党员社区服务进行反馈和评价。

网络问政专栏

在政府门户网站、党建网等设立建议收集、咨询回复等专栏,搭建党委政府与人民群众网上交流平台。

群众通过网络专栏向党委政府及其工作部门提出咨

询、建议等问题。各镇街及有关部门明确具体人员负责咨询回复、建议收集、诉求处理等工作。按照“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”的原则,由相关镇街和部门按照职

责范围回复和办理,区信息化管理中心负责管理协调。每月通报网民留言回复办结情况,并在政府门户网站公布,接受社会监督。

部门结对帮扶制度

针对村级班子软弱涣散、信访维稳压力大等需要帮扶的村(社区),选派干部组成工作组驻村,开展经常性的联系、走访活动,全面了解村情民意,及时发现反映问题,积极主动帮助解决。

重点围绕加强村级班子建设、发挥基层党组织作用、发展壮大集体经济、排查化解矛盾纠纷、改善群众居住环境等方面,制定有效措施,帮助解决实际问题。

投诉举报信箱

在政府门户网站设立投诉举报信箱,受理广大市民和社会各界对行政执法、机关作风等方面的投诉、批评和建议。

安排专人负责投诉举报

内容的收集、汇总、分类等工作,并联系和督促相关责任单位进行核实处理。核实处理情况可以通过一定形式向投诉举报人回复。同时要求责任单位对投诉举报事项认真调查、

妥善处置,短时间内不能解决的事项,要作出书面说明,并制定方案,限时解决。投诉举报事项办结后,要形成书面报告,必要时呈报有关区领导。

民生事项代办制度

为解决服务群众“最后一公里”问题,在区、镇街、村居三级分别通过区行政审批中心及窗口服务单位服务大厅、镇街政务服务中心、村居民生代办站等,面向全区群众开展综合服务和各类民生事项的受理、咨询、归口办理、代办服务。

尤其在村居明确民生代办员,为群众代办有关民生事项。坚

持便民、利民原则,不断加强政务服务体系建设,规范便民设施,让群众少跑一趟路、少跨一个门槛、少走一道程序,提升服务“透明度、便捷度、亲和力”。在业务办理上,公开审批事项、程序和承诺时限,所有工作人员均挂牌上岗,实时公布办理进程和结果,确保群众的知情权、监督权。

“四四”工作法

区长公开电话
政风行风热线
网络问政专栏
投诉举报信箱

民情恳谈制度
党员社区报到制度
部门结对帮扶制度
民生事项代办制度

矛盾纠纷排查预警机制
重大事项风险评估机制
区级领导公开接访机制
综治维稳协调处置机制

责任落实到位
宣传引导到位
督促检查到位
责任追究到位



搭建畅通民意“四个平台”

完善为民服务“四项制度”

健全化解矛盾“四项机制”

强化保障落实“四个到位”

区级领导公开接访机制

为进一步密切党委政府与人民群众的联系,关注民生、化解矛盾,切实维护群众合法权益,兖州实行业区级领导公开接访机制。

区级领导每月一次接访,每个工作日至少安排一名区级领导到区群众服务中心接访。领导公开接访按照“属地管理、分级负责”、“谁主管、谁负责”和“首问负责制”的原则,首次接访领导不能解决的,区信访局协调分管该领域工作的区级领导和相关责任部门负责解决化

解,相关责任部门将处置情况及及时向首次接访领导通报。对涉法涉诉等信访积案,实行业区级领导包案制度,由包案领导负责协调相关单位靠上解决。

区级领导接待群众信访事项处理意见,形成接访纪要,由信访局及时交相关部门办理,并负责跟踪督办;承办部门必须在指定期限内办结,将办理情况报告接访领导,并函告信访局。区信访局定期汇总分析区级领导接访及办理情况。