

2020年全年累计受理群众诉求81.16万件 服务心连心 距离更贴近

2020年的乐山,极为不易,极不平凡。

过去一年里,面对疫情、汛情、经济复苏等一场场“大考”,乐山全市上下勇对机遇挑战,交出了令人满意的答卷。作为市委、市政府与群众之间的“连心桥”,乐山市心连心服务中心紧跟全市中心工作、紧贴群众“急难愁盼”、紧扣部门职能职责,充分发挥直接联系群众的优势,将党委政府与群众之间的距离拉得更近,也让“人民在党心中、党在人民身边”的工作理念不断深入。

2020年全年,中心累计受理群众诉求81.16万件,群众满意率达98.6%。

有速度

强推资源整合 “急难愁盼”办理更高效

整合了全市所有热线电话的心连心服务热线“12345”,多种渠道受理群众诉求,通过市、县、乡、村四级联动,限时办结将问题解决在“家门口”。但对于群众满意度不高、办理周期较长的部分诉求,该如何解决?

“夹江县馊城街道一路口的路灯为啥不亮了?”“五通桥区石麟镇大桥村的村道受损,能不能尽快维修?”“沙湾区城区供水不足、水压太低,咋个办?”……过去一年里,面对群众关切的问题,市心连心服务中心通过实地查看、协调推进、评估办理质量,开展现场督办40余次,就存在问题落实相关部门责任,并定期“回头看”,将诉求更高效、更快速地办结。

城市交通、环境卫生、医疗教育、民生改善……2020年,市心连心服务中心围绕群众“急难愁盼”的诉求主动发力、精准施策,在现场督办、部门会商、媒体监督上狠下功夫,不断提升办理效率、提高服务质量,争做群众“贴心人”。

针对跨区域、跨行业的复杂问题,中心积极开展部门会商、推动诉求办理,重点协调处理了市中区通江老街供水等多个问题;在乐山电视台、乐山日报、三江都市报开设专栏,优化提升心连心电台直播节目,聚焦跟进群众关切的热点问题,推动100余个问题解决。

强力推动信息资源整合,不断提升心连心服务热线系统平台功能,才能为群众诉求的有效、快速办理提供坚强的技术保障。

过去一年里,市心连心服务中心不断完善中心应急指挥、城市管理等功能,推动4大类、21个信息系统接入中心运行,着力构建集服务群众、城市管理、应急指挥调度、智慧旅游等于一体的服务管理大平台;完成主会场和11个县(市、区)、3个管委会的视频会议系统安装调测,通过“背靠背”形式与省政府总值班室视频会议系统、气象会议系统、水务会议系统等实现互联互通。

有温度

优化服务方式 “面对面”交流拉近距离

2020年11月25日,“心连心讲堂”首期开班,乐山市人力资源和社会保障局相关负责人受邀走进市心连心服务中心,围绕社保征收新变化与群众面对面交流。“聚焦大家关注的问题,邀请部门面对面答疑解惑,这样的形式非常好!”活动现场,群众踊跃发言提问,现场互动气氛热烈。

不仅开办“心连心讲堂”面对面解读政策、释疑解惑,2020年,市心连心服务中心还开设“群众开放日”,邀请群众代表参观了解市心连心服务中心,传递党委政府温暖。一年时间里,共有6批次、11个县(市、区)、400余名群众参加“群众开放日”。

主动创新工作手法、探索群众服务新模式,过去一年里,市心连心服务中心坚持把教育引导群众作为服务的重要内容,将系列活动作为有效载体,搭建起“面对面”沟通交流的平台。

2020年11月,市心连心服务中心举办三场“问计于民”专题会,紧扣当前全市重点工作,通过面对面座谈,进行“十四五”规划建议意见征集,共收集群众意见建议130余条。

2020年,市心连心服务中心优化群众诉求的集中受理、统一交办、分级办理、限时办结、回访调查、审核归档的闭环办理流程,第一时间在线解答咨询类问题,及时准确交办二级部门事项18.09万件;抽查回访归档群众诉求11.43万件,退回重办1662件,对办理群众诉求不及时的市场部门进行书面通报;省12345平台转办事项由专人负责,明确办理时间和回复要求,1105件转办事项按时办结率达100%。

有态度

服务中心大局 筑牢党群关系“连心桥”

2020年新春,新冠肺炎疫情突如其来,一场不见硝烟的战争全面打响,市上第一时间组建应对新冠肺炎疫情应急指挥部,设在了市心连心服务中心。

24小时宣传疫情政策、通报疫情情况、解答群众疑惑、解决群众困难……中心全面做好指挥部后勤保障工作,设立新冠肺炎疫情专席,及时收集分析疫情信息供市委、市政府决策参考,同时还开展“同心抗疫 爱心助农”活动,帮助解决菜农卖菜难、市民买菜难的问题。一年时间里,共办理群众新冠肺炎疫情诉求2万余条,为乐山疫情防控、复工复产作出积极贡献。

2020年8月,乐山遭受百年不遇的特大洪涝灾害,市委、市政府在市心连心服务中心设立灾后恢复重建指挥部,集中调度指挥抢险救灾。中心全体干部职工迅速投入战斗,设置“8·18洪灾恢复重建政策专席”,及时报告灾情,做好政策解释,积极协调相关区县、部门解救被困群众,第一时间汇总灾情和困难。在灾情最严重的3天时间里,中心共处置群众灾情有关诉求3000余件,相关经验被省12345平台全省推广。

全力服务文旅发展,在四川三大文旅盛会和国庆黄金周期间设置专席,及时受理交办游客咨询和诉求,实行每日情况专报作为决策参考,确保盛会召开和国庆旅游提升;广泛收集工作建议,依托电台直播节目、微信随手拍、举办“问计于民”专题会等,收集群众意见建议7000余条;扎实助推基层治理,建立城乡基层治理能力评价制度,建立基层治理单位负面清单,有力推动全市基层治理工作提升;努力当好参谋助手,新增日报、改版周报、优化专报、编发简报上百期,及时反映情况并协调处置突发事件,为市委、市政府提供参考信息。

记者 宋雪

拍卖公告

受委托,我中心(公司)定于2021年2月5日10:00在沐川县公共资源交易服务中心14楼交易大厅(沐川县沐溪镇沐源路206号)以现场竞价的方式按现状公开拍卖以下标的:

一、拍卖标的:沐川县老林矿业有限公司边坡危岩治理项目废弃砂石约73280m³。整体起拍价2638080元,竞买保证金30万元。

二、拍卖方式:有底价增价式公开拍卖。

三、竞买人应具备的条件:竞买人应为在境内具有完全民事行为能力企业法人或其他组织。

四、标的展示时间及地点:公告之日起在标的所在地展示。

五、报名事宜:有意竞买者请于2021年2月4日16:00前将竞买保证金交纳至指定账户(以到账为准,不计利息),并于2021年2月4日(9:00-17:00)携带有效证件原件、复印件及交纳保证金凭证到沐川县公共资源交易服务中心14楼办理竞买报名手续。其它详见《拍卖文件》。

六、咨询电话:18980263883 17740235651

沐川县公共资源交易服务中心
四川金尚丰拍卖有限公司
2021年1月25日