



↑西宁市城西区城市运行指挥中心开展新入职人员岗前培训。

←西宁市城西区城市运行指挥中心工作人员通过数据平台巡查市政设施和市容环境。

党建引领聚合力 有诉即办解民忧

青海全媒体记者 李蓉/文 祁晓军/图

“干部要干、思路要清、律己要严”，是新时代对干部提出的新要求和新标准。干部怎么干，思路如何清，律己有多严？西宁给出了自己的答案——创新推出党建引领“有诉必应马上办”工作机制。

民声民意在这里汇集

“您好！这里是城西区城市运行指挥中心，请问有什么可以帮您？”

“请问您反映的问题得到解决了吗？”

“请问您对处理结果满意吗？”……

3月8日下午，西宁市城西区城市运行指挥中心话务间，电话铃声、询问声交织。作为“有诉必应马上办”的“前沿窗口”，民声民意在这里点滴汇集。

接通电话后，话务员一边详细询问了解诉求，一边分类解答记录，市民反映的问题和对政府的期盼的记录单逐渐增多。

此时，视频巡查员杨斐正盯着显示屏上的视频，对城西区各街道开展巡查。

杨斐从一处视频中看到，五四大街到海湖路口路段，有树木被风吹断掉在路上。他立即告知一旁的常驻专员联络员——城西区市政公用服务中心工作人员苏建魁，苏建魁迅速通知市政中心清扫员前去处理。

城西区城市运行指挥中心主任王宁介绍，“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，城西区积极贯彻落实西宁市委市政府相关要求，结合实际，城西区城市运行指挥中心建立了常驻专员派驻机制。平时工单承办量大、协调事项多的区市监、卫健、城管、市政、建设5家部门，各派驻一名工作人员到中心来办公，第一时间答复业务咨询和协调办理相关诉求。

为了加强基层治理体系和治理能力现代化建设，去年11月，西宁市创新推出党建引领“有诉必应马上办”工作机制。畅通“接、派、办、督、评、报”等环节，推动群众诉求及时感知、快速响应、高效办理，提升群众获得感、幸福感、安全感。

话务间，城西区城市运行指挥中心话务员黄多苏豫正在电话回访市民。

“您好！刘女士，我这边是城西区城市运行指挥中心，关于您通过12345平台反映的问题，我要做个回访。针对您反映的小区电梯速降速升诉求，前期有没有城西区市场监督管理局工作人员跟您联系？目前，请问您的问题已经解决了吗？”

“他们来过我们小区，多亏了他们，现在电梯问题已经解决，谢谢你们。”刘女士回复说。跟刘女士确定案件办结后，黄多苏豫将该案件的办结工单，回复到了12345平台上。

此前，家住城西区西关大街康泰小区的刘女士通过12345政务服务便民热线反映：自己居住楼栋的电梯经

一件件烦心事顺利解决

常发生速降速升，希望有关部门能协调解决这件事，保证小区居民能安全使用电梯。

12345平台话务员仔细记录下刘女士反映的内容，立即转单至城西区城市运行指挥中心。城西区城市运行指挥中心话务员黄多苏豫接到转办工单后，先对此事做了分析研判，然后按照职能划分，将工单转给了中心常驻专员联络员——城西区市场监督管理局工作人员李松龙。

李松龙将工单分配给了城西区市场监督管理局质监科执法人员胡悦涛和李荣娟。胡悦涛了解了刘女士所住小区故障电梯的基本情况，按照“有诉必应马上办”的要求，第一时间前往小区，与物业公司、小区电梯维保公司人员见面沟通并关停了

电梯。

经胡悦涛、李荣娟以及电梯维保人员实地勘查，确认刘女士反映的电梯出现速降速升，随即组织维保公司人员处理维修。

当天，故障电梯恢复正常。在胡悦涛和李荣娟督促下，维保人员还对小区其他3部电梯做了隐患排查，维保公司加大电梯巡检频次，确保电梯都能安全运行。

向刘女士电话反馈电梯维修情况后，胡悦涛和李荣娟将刘女士的工单办结情况反映给了12345平台。于是，城西区城市运行指挥中心话务员再次给刘女士做了电话回访。这便有了文章开头那段，话务员黄多苏豫电话询问当事人刘女士的一幕。

精细复盘助力同类诉求高效处理

类诉求都能得到高效处理。”王宁说。

“有诉必应马上办”机制创新工作开展中，城西区总结了一套工作机制：严格落实诉求办理日小结、周分析、月通报、年总结机制，定期分析高频投诉事项产生的根源；聚焦群众诉求点多、面广、线长这一特点，指导行业部门依托骨干讲业务、科室长业务大讲堂，通过月培训、周例会、日交流、一对一“导师制”跟班学习等方式开展精准赋能培训；以“办前沟通、办中联动、办后先访、满

意回复”这一创新机制为总抓手，制定了每月一题、接诉即办、未诉先办等制度，明确责任分工，优化办理流程、细化考核办法；针对办理结果不满意案件、群众反映较为集中的问题等，强化“线上+线下”督办和随机抽查督办……

随着西宁市党建引领“有诉必应马上办”机制创新工作不断深入推进，各级政府、部门、单位从快速响应市民诉求入手，从用心解决民生诉求做起，努力让一个个诉求、一件件难题有回音、有落实。

推动“有诉必应马上办”向“未诉先办”转变

王宁介绍，城西区城市运行指挥中心正结合群众实际需求，在“有诉必应马上办”的基础上延展升级，实行“未诉先办”工作机制，让为民服务走在前。

“现在中心共有78名专职网格员，他们分派到了城西区各街道和社区。一方面，中心视频巡查员开展巡查时，如果看到市政道路、市容环境出现问题，网格员可以去现场核实处理。但如果不好处理，就上报街道、社区联动处置。”王宁说，中心网格员联合街道和社区主动摸排群众诉求，联动处理问题的力量在不断发挥着。

前不久，中心网格员联合兴海

路街道和尕寺巷社区网格员在走访入户中了解到，兴海路24号院2号楼上水管道漏水，给居民生活造成不便。了解到情况后，尕寺巷社区工作人员利用晚上时间入户走访居民，联系施工人员现场寻找漏点，发现问题出现在废弃的暖气管后，及时协商解决办法。征得5户居民同意后，他们及时组织拆除了废弃暖气管，更换了腐蚀的管道后，小区恢复供水。

“我们居民协商了好几天解决不了的问题，没想到你们很快就帮大家解决了，谢谢你们。”问题解决后，兴海路24号院2号楼一名居民说。

“有诉必应马上办”机制创新工作开展以来，西宁市充分发挥12345政务服务便民热线直接面向企业和群众的线上窗口作用，及时倾听群众呼声、回应群众期盼，优质高效办好群众操心事烦心事，1月份总体响应率97%、解决率95%、满意率97.7%。

行进青海看发展