

## 智慧小程序 服务大民生

全媒体记者 崔圣驰

近年来,市委政法委认真贯彻落实关于“创新思路推动城市治理体系和治理能力现代化”的指示精神,在“基层建设年”中借鉴“枫桥经验”,积极探索智慧治理新模式,推出了“平信办”社会综合治理小程序,搭建起服务群众的“连心桥”。

## 拓宽为民解忧新渠道

“在以往的工作中,为解决工作中发现的群众反映诉求方式单一、闭环效应不够明显等问题,我们探索‘党建+互联网’的基层治理模式,推出兼具收集群众问题、解决群众诉求等功能于一体的为民服务小程序,即12345市长热线姊妹版——“平信办”,创新拓展群众反映诉求方式,丰富诉求反映渠道,推进基层治理信息化建设,让互联网小程序成为为民服务的大平台,实现‘数据多跑路、群众少跑腿’。”市委政法委相关负责人介绍。

记者了解到,市委政法委在大力推

进“互联网+基层治理”,着力打造畅通便捷、务实高效、规范有序、权威管用的社会综合治理问题报送处理平台基础上,研发推出了集信息采集、任务分发、跟踪督办等功能于一体的小程序——“平信办”,该程序可直达市综治信息化平台,横向与平安建设相关成员单位联通,纵向实现市县乡村四级综治信息平台贯通。群众使用“平信办”微信小程序成为为民服务的大平台,实现‘数据多跑路、群众少跑腿’。”市委政法委相关负责人介绍。

## “七步闭环”只为更满意

据了解,“平信办”小程序打造服务管理“新闭环”。群众可以通过点击“平信办”小程序“事件上报”模块,随时提问、随时发声,反映环境卫生类、小区物业类、基础设施类、城市管理类等各类民生问题。接到上报信息后,平台按照发现、受理、分流、处置、跟踪、督办、反馈的“七步闭环”处置流

程,确保事件处理过程更加精准化、高效化,使基层“急难愁盼”问题得到有效解决。市民李女士利用“平信办”反映居民楼没有饮用水问题,上报“平信办”后,平台将事件转交市水利局办理,问题第一时间得到解决。办结后,平台工作人员第一时间进行回访,征求群众对办理结果意见和满意度。

## 激活基层治理新动能

据了解,“平信办”不仅有效打通了服务群众的“最后一公里”,也丰富了群众参与基层治理的形式,群众只需扫描“平信办”二维码,按照操作提示,即可第一时间表达诉求、反映问题、提出建议。为提升群众对“平信办”小程序的熟悉度,我市采取在社区居民群滚动发布小程序宣传信息;在小区、商场公

栏等明显位置张贴宣传海报等形式宣传“平信办”小程序使用方法,提升群众知晓率、利用率。截至目前,共接收群众上报事件4557件,已办结3941件,解答群众咨询3400余条,实现了让群众由基层治理的“旁观者”转变为“参与者”,推动基层治理格局由“自上而下”向“上下互动”转变。

## 除草护绿 美化环境

园北社区开展杂草清理志愿服务活动



本报讯(全媒体记者 王冬雪 见习记者 姜尚俊)盛夏时节,花草生长旺盛,杂草长势“惊人”,蚊虫也进入大量繁殖的时节。为了拔除杂草、减少蚊虫滋生,净化居民生活环境,7月13日,铁西区仁兴街道办事处园北社区开展了杂草清理志愿服务活动。

活动当日,社区志愿者们早早的来到园北社区集合、领取工具。参加除草活动的志愿者们是来自不同年龄段的社区居民,每个人都情绪高涨,活动开始前还相互打气:

“同志们,加油喽!”,现场氛围非常热烈。

活动中,大家分工协作,干劲十足,经过一个多小时的辛勤劳动,社区内杂草被清理干净,环境卫生得到了有效改善,原本杂草丛生的花池,换了“新装”,一眼望去,干干净净、整整齐齐。面对居民群众的热情赞誉,志愿者们纷纷回应:“为建设舒适文明的生活环境,我们会定期开展除草活动,为社区居民创造一个洁净文明的环境。”

园北社区负责人表示,园北社区将持续开展除草和垃圾清理志愿服务活动,提升环境美化程度,增强群众的满足感和幸福感,引导大家共同创造一个优美舒适的生活环境。

## 排查“九小场所” 筑牢安全防线

## 社区 那些事

本报讯(全媒体记者 孙莹 见习记者 冀雨欣 通讯员 张雅楠)为有效预防辖区各类安全事故的发生,营造平安舒适的社区环境,近日,铁西区英雄街道文苑社区开展了“九小场所”消防安全隐患排查行动。

行动中,文苑社区网格员对辖区内使用天然气和液化气餐饮店的安全使用情况、消防设施配备情况、减压阀是否损坏、连接管线是否老化、报警器安装等情况进行专项检查。网格员根据使用标准一一对照店内设置,进行比对梳理和检查。对液化气摆放数量、位置及安全阀型号进行了登记,检查出来的问题进行实时上报,并按照标准配

备要求规定时限整改。

同时,网格员还排查了人员密集场所的消防设施维护、疏散通道与安全出口畅通情况,确认了每家每户有二层经营的商户牌匾是否遮挡逃生通道,安全出口标志是否明显、充足,应急照明灯是否插电、好用,向商户负责人做安全提醒,做好应对突发情况的准备,并为商户负责人讲解餐饮相关消防知识,普及防火知识和日常用电、用气、用火常识。

通过对“九小场所”安全隐患排查工作,不仅增强了辖区商户的消防安全意识,还普及了消防安全常识,对预防和杜绝火灾事故起到了积极作用。文苑社区负责人表示,将坚持商户自律与部门监管相结合,持续加大燃气安全隐患的排查整治力度,同步运用入户、网络联系等方式加强宣传教育,引导和督促行业人员提高安全用气意识,确保辖区安全形势持续稳定。



## 保险动态

## 保障民生福祉 服务地方经济

四平银保监分局深入保险机构调研

本报讯(通讯员 詹雷)7月18日,市银保监分局相关领导带领市保险行业协会负责同志到中国人寿四平分公司调查研究保险行业发展相关问题,并同中国人寿四平分公司负责同志进行座谈。

座谈中,中国人寿四平分公司汇报了公司目前业务发展和消费者权益保护工作开展情况。市银保监分局领导在对中国人寿四平分公司的各项工作给予了肯定的同时,针对行业保费收入、队伍建设和消费者权益保护工作提出了指导性建议和意见。同时,一行人深入了解公司在经营过程中面临的问题和困难,尤其就日前行业出现“黑产代理退保”突出问题

进行了工作指导,介绍了同业公司的先进做法。

市银保监分局领导表示,保险部门要对重点工作进行梳理,细致分析存在不足的原因,对自身问题要下决心解决,对客观存在又不能改善的问题,可以向监管部门报告,同时要加强对行业工作交流,学习借鉴先进经验,行业内许多公司对于同一问题有着不同处理和解决办法,行业协会要定期组织召开专题会议,相互借鉴,取长补短,促进行业健康持续发展。坚持“以人民为中心”发展理念,认真开展消费者权益保护工作,不回避自身问题,立足发展,在发展中寻求解决各种矛盾和问题的办法。

## 履行社会责任 提升人居环境

中国人寿保险四平分公司开展志愿服务活动

本报讯(通讯员 秦永祥)为大力弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神,切实推进党员志愿服务走深走实,7月12日,中国人寿保险股份有限公司四平分公司党员干部来到铁西区英雄街道英雄社区开展志愿服务活动。

活动当天,参加志愿服务活动的党员干部按照“三清四净”标准,对辖区内所有角落的垃圾杂物以及单元楼积存的垃圾进行清理,同时还帮助居民解决了楼房

漏水问题,获得小区居民的一致好评。

中国人寿保险四平分公司深入开展“创文实践我奉献”志愿服务活动,积极主动参与城市建设和社区管理,同时发挥基层党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用,为构建美丽英城,提升人居环境,尽一份心、出一份力。分公司相关领导表示,将以高度的责任感和使命感,积极履行企业责任,为巩固国家卫生城市创建成果作出贡献。

## 雨中徒步巡查 维护铁路畅通

本报通讯员 孙忠仁 刘超

在刚刚过去的集中降雨过程中,沈阳铁路局四平工务段公主岭线路车间严格落实雨量警戒制度,48名干部职工在雨中用徒步的方式,巡查每一米铁路线路安全状况,确保京哈线铁路运输安全。

“范家屯的雨量子,小时降雨量已经接近7毫米,安排上驻站,召集防洪巡检网格员,准备进行雨中巡检作业。”7月5日凌晨1时10分,四平工务段公主岭线路车间主任李骅楠向范家屯线路工区工长张宏强对话时说道。

在气象部门发布的预警信息以及集团发布的预警信息后,为确保运输安全,公主岭线路车间立即组织管内各工

区积极做好防范强降雨的各项准备工作。他们按照防洪巡检网格要求,将管内共划分24个巡检网格,逐一确认每一巡检网格的巡检网格员的姓名和电话,对照所巡检设备及防护备品进行检查,抢险用的机动车处于待命状态。按照网格化巡检要求,该车间对值班的巡检网格员下发“巡检网格卡片”,上面清晰地印有巡检行别,里程位置,巡检重点处所,检查项点,汛期“七必拦”,以及应急处置流程,再次对防洪巡检网格员进行培训,使其明确巡检区段中重点防洪处所、防洪风险源。车间通过雨量计实时关注管内区域降雨情况,及时掌握降雨量,把控出巡检查时机。

7月5日凌晨,公主岭市周边普降中到大雨,该车间迅速召集24个巡检网格的48名巡检网格员,开始按照既定路线、既定巡检工作量,重点排查线路两侧边坡溜坍、危树、侧沟淤堵等隐患处所。

“公主岭北专区走行线道口处,水没钢轨,请立即封锁该段线路。”7月5日凌晨1时21分,车间主任李骅楠向公主岭车站值班员报告。

“范家屯站9道水漫道床。”凌晨1时38分,巡检网格员王岭峰向段调度指挥中心报告。

“京哈线上行920公里300米处路堑处有小雨面积溜坍。”凌晨2时整,巡检干

部康国峰报告。

“京哈线上行961公里900米处,有一根6.5米左右的倒树,倒入封闭网内,需要处理。”凌晨4时40分,巡检网格员吕铁成发现并报告。

“公主岭飞机场走行线1公里200米处,有彩钢网片倾倒侵入限界,需要处理。”8时20分,巡检网格员郑超发现并报告。

车间徒步巡检的干部职工密切关注雨量变化,严格执行雨中、雨后徒步检查制度。7月5日,48名巡检员雨中、雨后对线路设备巡检检查,共检查发现问题11件,及时进行处理,确保了京哈线运输安全。

## 以“就近办”代替“折返跑”

## 街谈巷议

横向协同、上下联动,让“跨省通办”更好发挥实效,也为进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平提供了思路。

公司在四川省,项目在云南省师宗县,四川天虹建设工程有限公司办税人员李仲洲,以往每个月都要从四川赶到云南缴纳税款。频繁两地折返,很是苦恼。不久前再次缴税,李仲洲却没去云南,足不出户、鼠标一点,就轻松办妥。

这是怎么回事?多亏了“跨省通办”。师宗县税务局工作人员远程指导李仲洲,先登录电子税务局网站,再按要求填写信息,直接与所在地税务局网签对公缴税协议,实现网上办税。李仲洲感慨道:“数据替我跑腿,节省了往返两地的时间和成本,以前

的苦恼轻松化解了。”

政务服务“跨省通办”,既是推进“放管服”改革的重要内容,也是便利群众生活、企业生产经营的有效举措。广西、重庆、四川、贵州、云南、西藏6个省市建立了西南地区政务服务“跨省通办”协作机制,协同推进涉及民政、税务、交通等17个部门的148项政务服务事项“跨省通办”。在这些区域,异地办事再也不用“折返跑”,极大地便利了当地群众。

“跨省通办”的背后,是治理方式的变革。过去,“跨省通办”之所以难实现、不畅通,一个重要原因是各地在政务服务方面的机制不同、标准不一、数据分散。这些问题,需要通过进一步深化改革来解决。为此,这6个省市签署合作协议,建立联席会议、协调小组等机制,确保统一步调、分工协作。在这些地区,同一事项已逐步实现无差别受理、同标准办理,超过2亿人享受到改革

红利。整合资源力量,打破地域限制和信息壁垒,建立协同机制,有助于促进政务服务提质增效。

从异地到本地,“跨省通办”不是简单的协同合作,而要有整体观念、系统思维。各省区市之间打通办事平台,如何确保地级、县级行政区也能异地办事不受阻?线上办事便捷了,线下办事是否同样顺畅?解决这些问题,需要加强上下联动。从行政层级看,这6个省市建立窗口互信互认机制,所辖560余个地级、县级行政区无须再签协议;从平台渠道看,这些地区持续优化线上体验,完善线下流程,确保线上能办的线下也能办。进一步改善群众异地办事体验,还要着力推动上下层级的联通、线上线下的融通。横向协同、上下联动,让“跨省通办”更好发挥实效,也为进一步提升政务服务标准化、规范化、便利化水平提供了思路。

良好的方法,体现的是创新理念;

有益的做法,彰显的是为民情怀。以跨省缴税为例,过去的一些做法往往注重“如何方便收税”,现在的服务方式更加侧重“如何方便纳税”,让经营主体少一些烦恼、多一些舒心。其实,“跨省通办”的意义同样如此。开通政务平台、打破数据孤岛,促进区域互联互通,要以政务部门的机构、事项、机制等调整为基础,围绕群众诉求谋划思路、制定举措、推进落实,以群众满意不满意为评判标准。这启示我们,一定要站稳立场、端正作风,真正把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好。

如今,放眼广袤神州大地,“跨省通办”事项不断扩容,渐成趋势。强化问题意识,突出目标导向,聚焦难点堵点,以深化改革之力推动“跨省通办”,切实提升群众异地办事效率,就能为经济社会发展注入更多活力,让人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

(叶传增)