

## 民生无小事 接诉马上办 ——百名科长下基层“坐堂答疑”素描记

记者 李露 康新欣 袁冰露 通讯员 王赛昌

今年,在区委改革办的牵头下,我区创新开展百名科长下基层“坐堂答疑”活动。来自各区直单位的近百名中层干部,分成12支服务小分队,自5月起前往各镇(街道)行政服务中心、便民服务点等坐堂服务。

本期“每周关注”就让我们跟随这些服务小分队,走进“坐堂答疑”活动。



科长窗口“坐堂答疑”



溪口小分队开展走访



大堰小分队为孩子送去“六一”礼物

百名科长下基层“坐堂答疑”活动是区委开展“破除中梗阻、提升软环境”专项工作的重要内容之一,目的在于进一步提高办事效率、优化干部形象。

据悉,每支小分队由7至8名来自不同单位不同科室的中层干部组成,以两人一组,每周安排至少3天以上前往镇(街道)坐堂,“面对面”开展群众咨询答疑服务。

4月30日动员大会召开后,纯湖小分队当天便建了钉钉群,来自交通、综合执法、资规、金融办、司法、市场监管、供电、水务等部门的8名科长迅速

即知即改、立行立改,让群众感受到实实在在的变化,是百名科长下基层“坐堂答疑”活动的主要目的。

5月12日,由区委组织部、区交通局、区商务局、区公安分局、区住建局、区烟草局、区融媒体中心等部门的8名中层干部组成的第二小分队正式“入驻”岳林街道,每周二至周四安排两名队员在街道便民服务中心开展“坐堂答疑”服务。

第二小分队根据各队员特点,按照“生熟结合、业务互补”的原则将队员分成4组。小分队创新开展“坐堂+跑堂”服务,队员上午“坐堂”、下午“跑堂”,尽可能延伸服务触角。

区交通局办公室主任张业平是该小分队队长,他在和街道城建办工作人员对接时,得知因机场快速路南延工程施工,路面大幅抬高,导致艾盛服饰有限公司原通道进出困难。张业平对接机场快速路南延工程指挥部,并会同资规、交警、路政等部门对设计

针对咨询人数不多、坐堂知晓率不高等问题,多个小分队下沉一线,主动出击、上门服务。

吴锡科是第十小分队队长,自该活动开展以来,他与队员第一时间前往大堰镇,与当地负责人对接,了解该镇基本情况。大堰镇地处山区,共有40个行政村,常住人口约6000人,人口老龄化严重。因此,该镇建立了完善的民生代办制度,当地群众如需办理业务,一般由村会计代办。

“坐堂一周,我们就发现来镇便民服务中心办理业务的村民大多集中在上午。针对这一现象,队员一般上午在便民服务中心坐堂,下午走村入户了解更多情况。”吴锡科说。

在走村入户过程中,该队队员、区残联康复中心主任张春东了解到一名智障儿童面临入园难问题。原来,根据对该儿童智力状况和个人生活自理能力的评估,本应安排其到特殊儿童教育康复机构训练,但我区暂无该类机构。为此,区残联与财政、民政、教

### 优化服务 落到实处

集结,线上汇报各自工作计划。5月初,纯湖小分队成员集体到街道报到。为方便更多企业和群众,纯湖小分队确定坐堂地点在沿海三镇(街道)资源配置中心,并由纯湖街道通过滚动屏幕、宣传海报等形式开展宣传,鼓励群众前来咨询办事。

其他11支小分队也不例外,他们“一对一”前往各镇(街道)行政服务中心、便民服务点“坐堂答疑”,通过各种

途径征集并协调解决民生小事。第五小分队把工作岗设在尚田街道办事处大厅门口,每当有群众进门办事,队员都热情询问需求,并引导至相应业务窗口,不仅拉近与群众的距离,还起到引导、分流作用,在第一时间为群众打消疑虑。针对无法办理的业务,队员则协助经办人员向群众做好政策解释。

区农业农村局乡村产业与经济发

展指导科科长朱钢儿是第五小分队队长,他积极走访业务对口部门,面对面解答街道、村干部的问题和咨询。朱钢儿说,在“坐堂答疑”过程中,他们就是群众与基层干部之间的调解人,也是问题收集员,通过沉下心来深入走访,与群众交流谈心,从而改进工作中的不足。

据了解,今年年底前,区委改革办将协同相关部门和各镇(街道),对12支小分队的表现进行通报晒绩,并结合“中梗阻”专项工作中“首问责任制”“三色警示”等机制,明确责任主体,强化监督管理,严肃追责问责,确保服务基层、服务群众真正落到实处。

### 畅通渠道 干出实效

方案进行调整和优化,让艾盛服饰有限公司、车辆特别是集卡车进出安全便捷。

“锦屏街道位于城区中心,其服务中心进驻事项少、承接职能少、办件量少,市民通常前往区行政服务中心办理业务。”第一小分队队长、区住建局行政审批科科长毛蔚说,虽然“坐堂答疑”量并不是很大,但队员们总是主动发现问题,利用各自业务优势解决群众提出的“民生小事”。

进驻第一天,区政务办政务服务管理科副科长周琴燕就敏锐地发现锦屏街道服务中心自助服务机已损坏。由于正值疫情期间,服务大厅倡导“不见面审批”,让办事企业和群众优先采用网上查询、在线办理、证照快递送达的方式办理业务。周琴燕立即从区政

务办请来技术支援,第一时间修复自助服务机,有效缓解了窗口“不见面审批”工作压力。

结合自身工作开展针对性服务,是纯湖小分队的一项工作举措。近日,纯湖街道塘头村村民向街道反映,该村进村道路狭窄,且破损严重,希望街道能尽快解决。小分队队长唐彦哲与副队长、区综合执法局行政审批科科长傅政得知后,立即联系街道城建办相关负责人一起赴现场察看,发现确实如村民所说。

“沿海中线到塘头村的村内道路由原海塘改造而来,基础条件较差。针对这一情况,我们第一时间联系区交通运输局,并与纯湖街道、滨海新区等单位的相关负责人商讨研究。”据唐彦哲介绍,目前初步方案已确定,将结

合沿海旅游专线项目,把这条道路纳入旅游专线一同设计,年内开工建设。

江口小分队在“坐堂答疑”中,习惯利用自身职能优势发现并解决民生小事。区人社局就业管理服务中心副主任翁贤政碰到一名村民前来咨询社保费是否退还的问题。“我当时就觉得这位女士是否遇到了什么事。在详细交谈后,我了解到她原来工作的公司效益不好,被辞退后,她失去了收入,生活比较困难,因此希望能够退还之前交的社保费。”翁贤政向她详细解释了社保政策,告知她再交3年社保即可领取退休金,还帮她介绍了一份工作。

据悉,截至7月初,12支小分队共接受咨询900余次、发现问题470余个。其中,400余个问题已妥善解决,其余问题和事项正由相关部门落实或正与相关部门协调对接。

7月2日,在街道联村干部的陪同下,队员们带着慰问品来到后顾村,并将一辆崭新的轮椅赠送给顾明恩,解决了老人出行问题。

自开展“坐堂答疑”服务以来,第十二小分队坚持下沉一线,开展便民服务。因地处偏远,松岙镇老年人居多,乘坐公交不太方便。于是,小分队队员结合岗位优势,联系区公交公司下村发放《奉化区公交手册》,让松岙镇的老年人足不出户,便可知晓各条公交线路与时间。

“充分发挥全体成员岗位资源优势,通过会商会诊、联跑联动的方式,每月定期开展一次组团服务,从而改变以往单兵作战的不足,是我们小分队的特色。”据第十二小分队队长、区教育局普教科科长王锡权介绍,下一步他们将通过“两腿跑、全面访”形式,建立队员与村班子成员、村民之间的互动机制,针对群众反映的教育资源调配、公交线路延长等民生问题,做好对接、跟踪、反馈,使坐堂服务更具针对性,问题化解更具可行性。

### 记者手记

康新欣

自5月开始,我区深入开展百名科长下基层“坐堂答疑”活动,12支小分队下基层、解民忧。来自全区各机关单位的中层干部,利用自身工作领域的特长优势,积极为群众排忧解难,得到了群众认可。

其实,“坐堂答疑”不仅是单纯的为民服务,也是机关干部提升业务能力、加强与基层联系的一个良好契机。科长“坐堂答疑”既可知民情、排民忧,也可收集问题,了解系列政策的可操作性与不足之处。下沉至第一线,才能更好地知道平时工作如何改进,“知屋漏者在宇下,知政失者在草野”正是这一道理。因此,“坐堂答疑”不仅能帮助群众解决难题,也为政府部门架起了一座与基层沟通的桥梁,值得肯定。

当然,好的政策需要好的执行人。如果一些干部只是为了完成任务,交差应付,那么再好的平台与政策都无济于事。所以说,干部的政治站位与思想意识是否到位,这是关键。只有始终怀着一颗为民服务的心,把民生小事当做头等大事,才能第一时间“知屋漏、知政失”,才能把“坐堂答疑”的效果发挥至最大最好。

谋民生「小事」 践为民初心

### 宁波市公共交通乘车手册



宁波市公路与运输管理中心  
二〇一九年十一月

公交乘车手册