

## 投诉反映遇到部门“互踢皮球”怎么办？ 宁海县这一做法，省长也点赞！



你是否曾碰到反映问题遭遇各职能部门相互推诿的情况？你反映的问题是否牵涉多个职能部门，却没有一个部门能管得好？……

为了破解这些难题，从今年5月开始，宁海县推出“三三”组合工作法，推进了首问即办工作落地见效，使百姓反映问题不再遭遇推诿扯皮、“互踢皮球”，促进了社会平安和谐。

他们是怎么做的？日前，记者来到宁海县了解情况。

今年6月，宁波市出台《实行首问负责即问即办的若干规定(试行)》，在全市各级党政机关、履行公共管理和服务职能的企事业单位、社会团体正式全面施行。

民生问题无小事。这一规定的推行，对首问负责制进行了完善，提出从“首问负责”向“即问即办”提升，体现了以人民为中心的发展思想，进一步促进民生问题化解，提升百姓生活幸福指数，有利于社会和谐发展。

为了进一步做好“首问负责，即问即办”工作，宁波市12345政务服务热线中心联合宁波晚报，特开设“首问即办”栏目，对市民反映热点问题进行深入关注，依托12345政务服务热线平台，发挥媒体优势，进一步推进民生问题的解决。同时也将对全市各级部门在“首问责任，即问即办”工作中好的工作经验以及案例进行关注。此外，广大市民也可以与栏目联系互动，我们希望“首问即办”栏目能够为大家打开更多诉求之窗。



宁海县12345政务服务热线中心。

### 首问负责执行不力 考核问责跟进

有了职责核定，从紧办理，还要有严格监督，才能形成工作闭环。宁海县还针对“首问负责即问即办”工作建立了一整套效能评价考核制度。

今年9月底，市民沈女士反映，给孩子报的舞蹈培训学校停办了，剩余学费不给退。12345政务服务热线接到此件后，核定教育局为首问责任单位，但教育局认为该培训机构未在教育局备案登记，因此无法监管，在启动职责争议程序后，县委编办很快认定其仍为首问责任单位。并根据《首问负责即问即办效能指数评测办法》，扣除了该局0.1分的考核分。

除了效能指数评测办法，宁海县还建立了“云录音平台”。记者在县首问负责即问即办工作组办公室看到，工作人员办公电脑里的“云录音”软件系统，录入了全县各个部门首问热线电话所有的来电记录，并对通话内容都同步进行云录音。点击录音文件，市民与工作人员对话录音声音十分清晰。

“除了12345政务服务热线外，我们还在全县所有行政部门都设置了专门的‘首问热线电话’，并通过媒体向社会公布。同时我们要求通过其他电话和来访方式的，各单位都要本着首问负责即问即办原则受理并录入‘浙里访’平台，进行全程督查，形成严密的工作闭环。”宁海县首问负责即问即办工作组有关负责人说。

### A 使用水产投放剂后虾蟹大量死亡 该由谁来管？

王女士是宁海县虾蟹水产养殖户，今年8月份，她向当地一家农用商店购买了1400多元改良水质的水产投放剂。在使用之后，导致虾、蟹大量死亡。

为此，王女士认为投放剂或配料存在问题，在向商家反映无果的情况下，她拨打了12345政务服务热线进行投诉。

12345政务服务热线接到投诉后立即受理，并转给农业农村局办理。但农业农村局认为市民反映的水产投放剂为“非药品”，属于一般商品引起的消费纠纷，应由市场监管局负责。市场监管局则认为根据我国《渔业法》以及肥料、兽药管理法规定，行业主管部门是农业农村局，其对渔业投放品有监管职责，并且农业农村

局对涉案产品有专业检测能力，应由农业农村局受理。

正是因为像这样市民投诉反映的问题出现部门职责不清，相互推诿的情况并不少见，今年5月，宁海县政府成立了首问负责即问即办工作组，推进机关行政效能。

两部门对王女士反映的问题出现受理分歧后，12345政务服务热线将此事件报给了宁海县首问负责即问即办工作组，工作组通过县委编办佐证，经讨论研究决定，此事件由县农业农村局为首问责任单位，县市场监管局做好配合协调。于是，县农业农村局受理此事，并调解处理。

### B 职责不清、相互推诿 交专办认定

今年9月，市民周先生开车经过跃龙街道檀树头村时，因为路面有很多撒落的铁沫，导致他车辆轮胎被扎破。

周先生于是通过“浙里访”平台反映问题。铁沫撒落路面导致过往车辆轮胎被扎破，这问题到底谁来管？在难以确定主责单位的情况下，首问负责即问即办工作组根据铁沫来源——附近铁沫回收站，将其行业主管部门商务局指定为首问责任单位。

商务局接受指定，立即办理此件，通过行业监督要求该铁沫回收站做好安全运输和清理工作，避免撒落问题，并进行定期抽查。事后，周先生反馈对问题处理

表示满意。

当首问责任出现职责认定的争议时，首问责任单位会立即将问题交给县委编办进行职责认定。今年10月，市民吴女士反映，她预付了8000元学费，为孩子报了平衡车培训班，现在因个人原因要求退费，但培训班要求扣30%学费，为此产生纠纷。

该件首先派给了市场监管局，结果该局提出疑问，并申请启动职责争议程序。经过县委编办的审查，根据预付管理规定，该件应由商务局牵头，故认定商务局为首问责任单位，当天就出具了《首问责任争议认定书》。

### D 得到省长点赞批示 升级完善推广

从今年5月份开始，宁海县推出以落地督查、职责定办、成效考评为一体的“三三组合”首问即办工作法，取得良好成效后，又在原基础上进一步升级为“五五组合”工作法。形成了对群众来电来访，从受理、认定、办理、反馈到监督的“五步闭环”，以及督查考核、民主评议、人大政协委员监督、电视问政、执纪问责的“五措并举”。

今年10月，宁海县这一管理创新做法，得到了省长郑栅洁的批示点赞，首问负责即问即办工作得到了进一步推广。 记者 陈善君 文/摄