

全域接单 精准理单 全程评单 江北做实“三服务” 深入基层解民忧

“以后有个感冒发烧的,就可以在家门口配药看病了,再也不用坐公交车跑大医院了。”听说小区附近的北站社区家庭医生巡回工作室已经完成装修,并马上就要启用了,家住日湖家园的胡老先生喜出望外。据了解,该工作室成立以后,可惠及周边 8000 余人,而这个民生项目就来源于一次普通的“下基层”。

开展主题教育以来,江北区按照包乡走村深化“三服务”部署要求,探索“接单、理单、评单”运行机制,江北区领导深入村社一线,走街串巷、进企入户,全力破解民生痛点堵点,一个又一个难题迎刃而解。



干部走基层“接单”,推出“共享农机”。 吴超 供图

全域“接单” 组团服务企业 重点问题上门走访

如何了解群众的操心事、烦心事和揪心事?开展“主题教育”以来,领导干部深入基层一线,走到群众身边,倾听群众心声,乡村振兴、企业发展、基层治理、基层组织建设等难题“照单全收”。

“种田用上机器是好,但机器价格太高了,而且闲置时间长,给我们想想办法吧。”在走访过程中,农民无意中的一句吐槽,被党员干部认真记录在本子上。

很快,江北区农业农村局在水稻主产地庄桥街道设立农机综合服务中心,推出“共享农机”免费租赁业务,为农户准备了涵盖粮食种植全过程的整套设备。“共享农机”业务一经推出就广受好评,目前已累计为农户免费服务 50 多次,农田播种面积达 2800 亩。

领导干部“零距离”倾听民意,一线接单。江北区委主要领导带头示范,率先认领情况复杂、矛盾突出的 4-5 个村(社区),带动区级领导班子分头包走 8 个街道(镇)、71 个社区、78 个村。坚持开门纳谏,依托“圆桌夜聊”“民情夜市”等载体,通过谈心谈话、座谈访谈等形式,面对面听取一线群众所思所想所盼,目前累计走访 272 次,召开座谈会 67 场,收集意见建议 847 条次,实现村社走访全覆盖。

针对企业,则采取组团接单的模式,一名领导、一个团队、一包到底,让企业享受“套餐式”服务。

每位领导干部结对 4-5 家重点企业,带领相关职能部门每月至少到重点企业联系企业和重点项目走访一次。在企业遇到重大劳资纠纷、发生安全生产事故、邀请参加重大活动时做到“三个必到”,了解有关情况,帮助查找问题,解决实际困难。目前,累计走访企业及项目 264 次,召开民营企业、项目业主座谈会等 50 多场次,收集问题建议 973 个。

如果碰到一些个性化需求,则采取走访接单的模式。江北区相关部门梳理排摸 5 大类 27 项 79 个重难点“个性化清单”问题,诸如涉及“最多跑一次”、老旧小区改造等,由江北区领导领衔上门走访,沟通协调解决。

□记者 薛曹盛

精准“理单” 助推传统贸易向跨境转型

基层的“需求清单”有了,如何快速有效处理?

江北区在工作中探索出了“清单化管理、项目化推进”的方式,聚力破解中心工作最需要、推进发展最迫切、群众要求最强烈的难题,啃下了一个又一个“硬骨头”。

慈城镇半浦村村民反映村级卫生服务供给不足,江北区委书记丁晓芳立即召开协调会研究商定,采用巡回义诊、“云诊室”远程医疗等方式,有效解决群众提出的药品配购优化、医疗服务提升等需求。在江北区,很多这样的“疑难杂症”由区级领导领办,难题破解效率大大提高。目前,江北区级领导分头领办 29 个“疑难杂症”,其中 21 个突出难题已取得较大进展。

如何解决企业成长中的烦恼,江北聚焦技能培训、市场开拓等企业发展难题,力所能及提供服务。

在走访中,宁波艾科制冷工程有限公司等传统企业负责人纷纷反映,传统贸易规模下降、经营压力持续增大。包干领导第一时间召集商务、电

商、税务等多个部门会商,通过嫁接跨境电商实现市场拓展,“靶向式”定制理单,该做法被列入全省“三服务”十大案例之首。

而群众反映的民生小事,则采取“一站式”集中理单的模式。依托“睦邻议事会”“党代表 5 号见”等居民议事平台,组织城管、住建、公安等部门成立“帮帮团”,运用“八联”工作法等工作机制对民生小事进行集中攻坚。

“住进小区 12 年,家里一直没有通天然气,每次换气都要背着煤气罐爬 5 楼,身体吃不消了。”家住江北区庄桥街道费市家苑小区的翁维尧今年已 77 岁,“通气”成了老人这几年翘首期盼的心头事。

面对这样的民生“关键小事”,费市社区多次协同配合兴光燃气集团公司和庄桥街道工作人员现场勘查,对铺设的管道进行检查,确保居民安全用气。今年夏天,翁老终于告别了背瓶装煤气瓶上楼的日子,100 多户居民都“通气”了。类似的民生问题,江北区累计受理 420 个,其中 331 个已经解决。

全程“评单” 基层回评,代表委员督评

“没想到,期盼了 12 年的问题,一朝就解决了,政府的办事效率真是高!”住在费市家苑小区十几年,翁老终于尝到了“通气”的甜头,而小区的 100 多户居民同样给了政府部门高效点赞。

一件民生小事解决了,百姓享受到了实惠,政府赢得了民心。民生事,无小事。实施精准“理单”后,江北区坚持长效机制,引入“评单”机制,用基层的满意度来说话。

干部在走访服务中公开干部身份、公开联系方式、公开职责任务、公开投诉电话,主动接受服务对象监督评议。同时,将含金量较高的涉企涉民优惠政策进行梳理汇编,统一印制《服务企业一本通》《服务群众一本通》,分发到服务对象手中,晒出办理事项的依据、条件、时限等内容。

实施过程中,领导干部严格工作纪律要求,实行“四不准”,即不准增加服务对象负担、不准积压截留问题、不准推卸工作责任、不准损害干部形象,着力增强服务对象的获得感和满意度。目前,全区已开展 2 轮服务满意度回访抽查,共抽取企业、群众等服务对象 400 名,满意率达 86.7%。

服务对象访“评”,基层群众回“评”,代表委员还要督“评”。江北区开设“对话民生·问政江北”电视节目,公开接受“两代表一委员”、居民代表等问政问效,主动揭短亮丑,区级领导带头认领民生痛点难点问题,以上率下推动职能部门改进工作作风、解决民生难题。目前,成功解决 15 个问题,其他问题均通过督办有序推进中。