听民声解民忧 汇民智兴陇原

——我省以高质量人民建议征集服务民生赋能善治

新甘肃·甘肃日报记者 崔亚明

10月9日至10日,中央社会工作部在上海召开人民建议征集工作现场推进会。会上,向全国推介了我省经验做法。

搭建“1个平台”,建强民意征集主阵地;建立“5项机制”,筑牢规范运行压舱石;聚焦“5类渠道”,架起畅通民意连心桥;抓实“3条举措”,激活成果落地新实效……

察民情、听民声、汇民智、聚民心。

人民建议征集工作是党和政府广泛吸纳民意、引导群众对经济社会发展建言献策的制度化活动,既畅通了民意表达渠道,又搭建了汇集民智的平台,充分彰显全过程人民民主的制度优势。

两年来,我省以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引,深入学习贯彻习近平党建思想,全面贯彻落实习近平总书记关于社会工作的重要论述和人民建议征集的重要论述,深刻认识和把握人民建议征集工作的政治性、人民性、实践性、时代性,坚持把人民建议征集工作作为凝聚力量、服务群众的重要举措,持续在“巩固、提升、创新”上下功夫,推动优秀人民建议转化为全省高质量发展的具体实践,让蕴藏于群众中的智慧,源源不断转化为推动全省经济社会高质量发展的磅礴力量。



高台县暖“新”驿站组织新就业群体开展文娱活动。

搭建“民意前哨”建议一网通办

“以前提建议绕远路,现在打开手机就能说、扫码就能提。”兰州市七里河区小西湖东街社区一位居民的话语,道出了我省人民建议征集工作平台建设的成效。

——人民群众在哪里,人民建议征集渠道就延伸到哪里。我省坚持功能集成、便捷高效的原则,将民意渠道直接放到群众家门口,推动人民建议征集从“被动等待”转向“主动倾听”,着力畅通、拓展民意表达渠道。

今年9月上旬,在兰州市皋兰路街道,创新开展省市区三级联动“面对面”征集活动,各行业代表、居民群众齐聚一堂,围绕城市更新、民生服务、就业保障等群众关切的问题畅所欲言。

——能够快速解决的,相关部门现场答复,各级社会工作部门跟踪督办;需要多部门协同办理的,及时转送相关部门办理,确保建议件件有回音、事事有着落。多部门联动,让居民诉求表达有了固定落点,实现群众愿提、敢提、善提,以全过程人民民主赋能基层治理,推动群众“金点子”转化为城市治理提质增效的“金钥匙”,一批民生问题得到有效解决。

……

人民建议征集既是社会工作凝聚服务群众的重要内容,也是开展工作的重要抓手,打开了一扇直接了解群众想什么、盼什么、要什么的重要窗口。

省委社会工作部按照全省一张网、资源集约化、工作标准化的建设理念,自主开发、主导流程设计,建成甘肃人民建议征集平台和市州子平台,向市县开放端口权限,实现省市两级1500多个部门单位平台账号全覆盖,形成省级平台总揽、市县分级办理、层层指导推动的工作模式,做到省市县人民建议征集一个页面进入、一个平台办理。

为提升建议征集的覆盖面和便捷度,省委社会工作部注重把征集触角向基层延伸,推动人民建议征集平台二维码覆盖1.9万余个各级政务服务中心和新兴领域区域性党群服务中心,指导300家全省性行业协会商会全部建立建议征集“直联点”,实现人民建议随手可提、随时可提。

多点发力、上下联动、全域覆盖。依托线上平台开展常态征集,围绕中心工作开展定向征集,紧盯民生领域开展专题征集,下沉基层一线开展线下征集,借力特邀队伍开展点题征集,我省打造五类立体化征集渠道,架起畅通民意连心桥。

为了扩大平台影响力,省委社会工作部开发人民建议征集微信小程序,嵌入“甘快办”等省内各级政务服务平台,链接至各级政府门户网站、微信公众号,在新甘肃、每日甘肃网等主流媒体开设端口,并进行适老化改造和智能化升级,不断深化信息联动共享,实现建议征集一套标准、一键链接、一网通办。

线上有速度、线下有温度。省委社会工作部统筹线上线下平台资源,畅通建议渠道,有效降低群众参与成本,让不同群体都能以最便捷的方式参与到建言献策中来。



陇西县志愿者深入乡村陪伴孩子们开展阅读活动。

疏通“办理中枢”建议落地有声

做好人民建议征集工作,成果转化是关键。

省委社会工作部坚持把“建议能否落地、问题能否解决、群众是否满意”作为衡量人民建议征集工作的标准,创新工作机制、推进规范管理,推动一大批高质量建议从“纸面”落到“地面”。

有群众建议:优化兰州野生动物园游览路线、加强人性化服务。

省委社会工作部及时转办建议、线下督办进展。兰州市委社会工作部将该条建议作为重点建议全程跟踪督导,推动园区增设垂直电梯、升级指示标牌、优化展区种群、推行电子验票、扩建休息区、完善无障碍设施,同时建立游客意见归集反馈闭环,实现园区从被动处置投诉向主动优化服务转变,提升游客游览满意度。

有群众建议:张掖市加强新就业群体权益保障,提升服务管理水平。

省委社会工作部及时转办建议,督促做好办理。张掖市委社会工作部协调人社、工会等部门,以“每季一题”第一选题进行呈报,市委主要负责同志实地调研并主持召开“每季一题”座谈会,聚焦切实规范用工管理、分类加强社会保障、严格平台算法治理、推动多元维权服务、拓宽职业发展空间5个方面,提出15条具体务实举措,推动新就业形态职业工种纳入政府培训补贴范围,建立“工会+司法+人社+法院+检察院+N”劳动纠纷多元调处机制,标准化建成81个户外劳动者驿站、骑手之家、司机之家。

有群众建议:陇西县推动小区物业管理规范化。

省委社会工作部及时跟进,召开人民建议征集交办会。陇西县委社会工作部会同县住建局启动联合处置机制,聚焦业主反映的绿化荒废、私改人工湖、车辆乱停、水渠无水等突出问题,要求涉事物业限期整改,实地复核整改成效,入户走访100余户收集意见建议,同步推动247个小区物业管理提质增效,惠及近14万名居民。

……

这是我省推动人民建议征集工作落地见效的一个缩影。

省委社会工作部始终坚持把服务大局、服务民生作为人民建议征集的重点,围绕甘肃省“十五五”规划编制等大事要事,组织省市县同步开展“我为‘十五五’规划献一策”专题征集75项,征集到意见建议2079条;聚焦卫生健康、教育发展、社保养老等信访问题反映集中的8个领域,有针对性地谋划民生领域专题征集261项,目前开展212项,征集到建议4820件。

部门协同、上下同心,一批批“金点子”落地见效,转化为改进工作的“助推器”、社会治理的“锦囊妙计”。

在省级层面,省住建厅、省卫生健康委、省教育厅等民生领域相关职能部门结合年度重点工作,通过线上征集、工作调研、专家论证、座谈会商等多种方式开展民生领域人民建议专题征集,对征集到的建议逐项分解、对账推进,推动落地见效。

在市县层面,制定2026年度民生领域征集计划236项,其中80项纳入省级平台统一开展;组织各地面向新就业群体、基层干部群众,围绕“一老一小”、优化医疗服务流程等民生主题,开展建议征集会、民情恳谈会等线下征集活动228场次,累计征集建议6777件。

建议提上来,关键在于能落地。

省委社会工作部紧盯建议办理规范化、全流程闭环,研究制定周复盘、月交办、季评估等9项制度,对建议征集、甄别筛选、登记分析、转办督办等环节作出规范,明确责任主体、办理程序、时限要求,推动征集办理各环节衔接有序、形成闭环。建立“按责转办、限时办结、统一督办”的社情民意会商机制,对征集到的人民建议实行台账化管理、清单式推进,定期分析研判办理情况,梳理群众关心关切的普遍性问题,提出针对性工作建议,组织相关部门研究解决、吸纳转化。

听民声、解民忧,汇民智、连民心。

我省高度重视并充分听取群众提出的一条条留言和建议,广泛汲取群众智慧,把群众源源不断的“金点子”转化为基层治理提质增效、民生福祉持续升级、经济社会高质量发展的持久动能。

激活“民智引擎”建议赋能治理

人民建议征集不是零散的建议收集,需要系统完备的制度体系作支撑,使这项工作有章可循、有规可依、更可持续。

省委社会工作部坚持制度先行,研究制定把人民建议征集作为作决策、抓工作重要前置项的六项措施,明确要求在涉及公共利益和民生问题等重大决策出台前,组织开展人民建议征集,从源头提升决策科学性。

分层分级建立健全制度机制,研究制定《人民建议征集工作办法》《规范市县人民建议征集工作的12条具体措施》等制度,明确人民建议征集的适用范围、主体职责、办理流程、转化运用等主要内容;市县两级积极创新,同步建立制度规定51项。这些制度措施为我省人民建议征集工作提供了坚实支撑。

多部门协作,事半功倍。省委社会工作部与信访部门研究协商,建立健全人民建议征集与信访工作双向流转、定期会商、信息共享、联合办理等机制;市县同步探索建立人民建议征集和信访工作相贯通机制,规范诉求与建议分流办理,实现从建议中发现问题、在化解中提升治理的良性循环。

工作成效好不好,关键在于责任是否明晰。

省委社会工作部按照“谁主管、谁负责、谁办理”的原则,把286家省直部门单位确定为责任单位,并指导市县层面明确相关部门单位工作责任,建立贯通省市县、涵盖各部门、规模稳定的人民建议征集工作队伍,形成部门横向协同、市县纵向联动的工作机制。

为提高建议征集质量,通过层层推荐,吸纳130多名各界代表组建省级特邀建议人队伍,并持续扩容提质,建议质量进一步提升。

制度机制,是建议落地的有力保障。

省委社会工作部着力构建“及时转办—调研论证—协调督办—转化落地”工作闭环,每月对具有建设性的建议和群众反映集中的问题形成专报呈报省委、省政府,截至目前,已报送25期,省级领导对分管领域相关建议进行专题研究、实行专项督办。

健全机制、高效反馈,采取平台提醒、定期督办、实地察看等方式,及时调度建议办理情况,对办理不力、进展缓慢的单位进行约谈,责令进行“回炉”整改,层层传导压力。

聚焦建议登记、办理意见、办理结果3个环节,建立实时反馈机制,形成有呼必有应、有应必有果的良性互动。截至目前,已向1.5万名建议人反馈办理进展及政策解答信息4.5万余条。

兰州城区多个交通路口增设并联掉头、施划斑马线、优化红绿灯配时等建议得到落实,交通压力有效缓解;嘉峪关市新增公积金提取项目、庆阳市为古树名木挂姓名牌、陇南市优化校园课后服务、甘南州实施交通整治专项行动破解“停车难”民生堵点、兰州新区打造健身步道;永昌县加强幸福院老年人就餐保障、敦煌市推动文旅产业高质量发展、民勤县优化提升“我为民勤种棵树”活动服务保障、景泰县增加社会组织办公场地、秦安县增设规范化老年活动场所、泾川县为异地新生儿办理医保提供便利、临夏市完善存量房网签系统等建议相继落地见效……

今年以来,我省累计征集各类高质量人民建议9491件,目前已有8863件建议得到解决或纳入各级各部门年度计划和相关规划,建议转化率达到93.4%,更多“金点子”转化为人民群众可感可及的民生成果,人民建议征集工作在陇原大地落地生根、结出硕果。

萤萤之光,可照旷野。建设幸福美好新甘肃,离不开每个人的努力。

省委社会工作部相关负责人表示,将持续完善“问计陇原”工作机制,不断丰富征集载体,围绕大局加强研究推动,分级分层加强机制建设,线上线下加强渠道拓展,跟踪督促加强成果转化,协同联动加强力量整合,广泛吸纳“小建议”、用心办好“微实事”,让更多“金点子”转化为民生成果,把群众的智慧转化为发展的良方,同心合力谱写中国式现代化甘肃篇章。



兰州野生动物园优化游览路线。 本版图片均由省委社会工作部提供