

民有所呼我有所应：“接诉即办”进行时

——呼和浩特市接诉即办指挥调度中心玉泉区分中心工作掠影

接诉即办,来源于诉,关键在办,重点在即。接诉即办,要求针对群众诉求,一刻也不能耽误,必须马上就办。

近日,呼和浩特市接诉即办指挥调度中心玉泉区分中心接到市级派单称:有群众反映,玉泉区天骄西巷馨苑小区东门附近有多处井盖松动、缺失的情况,存在极大的安全隐患。接到案件后,玉泉区分中心立即启动“接诉即办”工作机制,并第一时间联系市政部门、玉泉区住建局及属地办事处等职能部门,调查该问题的归属事宜。

经核实确认,隐患地点归属玉泉区住建局与昭君路办事处共同监管。确定问题点位归属后,11月20日上午,玉泉区分中心工作人员联系玉泉区住建局、昭君路办事处相关工作人员一同前往现场查看具体情况,调查井盖松动原因和缺失数量,并商讨制定了有效的解决方案。11月20日下午,玉泉区住建局与昭君路办事处按照既定方案,对多处松动、缺失的井盖进行修缮,彻底解决了安全隐患,为周边居民生活提供了安全保障。

问题解决后,玉泉区分中心对反应此问题的群众进行了电话回访,群众对处理结果表示非常满意。

“对群众诉求做得到不到位,最终还是要群众说了算,群众满意,这是对接诉即办最好的肯定。”玉泉区分中心督办室负责人张博介绍说。



工作人员实地核查井盖缺失、损坏情况。

据了解,玉泉区分中心自开始筹建以来,受到玉泉区委、政府的高度重视,在人员、场地、资金等方面给予了大力支持,为分中心的建设提供充足保障。分中心自组建工作专班以来,工作人员闻风而动,迅速着手热线整合

工作,共统计63个单位的热线电话,其中短号码7部、办公电话76部;共收集知识库内容700余条、权责清单6000余条,为12345为民服务热线平台正式运行做足准备。呼和浩特市“接诉即办”平台自2020年10月17

日运行至今,玉泉区分中心共接收案件2075件,办结1194件,退回663件,撤单12件,办结率85.3%。

“通过对群众诉求内容的梳理,我们发现水、电、暖、气、路等民生问题,群众反映最多,这就要求我们快速响应、协同配合、及时处理,以最短时限解决群众诉求,让群众满意。”玉泉区分中心受理转办室负责人吕方琴说道。

为贯彻落实党的十九大关于“建设人民满意的服务型政府”决策部署,并根据《呼和浩特市建设为民服务热线平台推动“接诉即办”工作实施方案》《关于加快推进市12345为民服务热线平台筹建阶段各项重点任务落实的指导意见》等文件精神,玉泉区分中心牢固树立“以人民为中心”的发展思想,秉持“民有所呼、我有所应”的进取姿态,积极畅通群众诉求渠道,着力维护群众切身利益,不断提升政府公共服务水平和公众满意度。

“接诉即办”只有进行时,没有完成时,它关系着人民群众的切身利益。“为人民服务是我们的本分,服务不好是失职。我们要切实把群众的诉求解决到位,一个问题一个问题加以解决,一个难点一个难点用力突破,真正做到‘事事有回音、件件有答复’,以‘事不避难、义不逃责’的使命担当,牢牢扛起起责任,扎扎实实推进工作,用实干和坚守书写好新时代的民生答卷。”玉泉区分中心负责人郝向东坚定地说。(刘琪)

“深化市域社会治理、建设平安法治乌海”系列报道——

“一站式”解纷 “一扇门”解忧

电话结束的声音响起,罗滢松了一口气。经过一个月的不懈努力,一起借贷纠纷案件终于成功调解,原告方同意减免部分利息,被告方也一改一直以来的不配合,愿意偿还欠款。记不清给当事人打了多少个电话,但辛苦没有白费,罗滢心里的一块石头终于落下。她是乌海市乌达区人民法院的一名法官助理,今年8月以来,她有了一个新的身份——乌达区法院社会矛盾纠纷多元化解中心(以下简称“多元解纷中心”)在线调解工作室调解员。

根据最高人民法院印发的《关于建设“一站式”多元解纷机制、“一站式”诉讼服务中心的意见》等相关要求,乌达区法院将多元化纠纷解决机制的平台建设作为重点,将矛盾纠纷的根源地作为平台建设的支点,完善诉调对接机制,推进诉前调解中心各项工作建设,对接乌达区政法委、司法局、工会、妇联、房管局、银行等多家单位,于2020年7月先后成立5家主题调解工作室,从而推进法院多元化解纷平台建设。罗滢所在的“在线调解工作室”就是其中之一。

多元解纷 高效便民

“我的窗户坏了那么久没有人管,我凭什么交物业费?”“再过去去没什么意思了,我们决定离婚!”“请问,我这样算是工伤不?能不能要求补偿……”在法院多元解纷中心的走廊中,时不时能够听到这样的声音。除“在线调解工作室”外,多元解纷中心的主题调解工作室还包括“劳动争议诉调工作室”“金融、物业调解工作室”“律师调解工作室”“家事调解工作室”。

“这几个调解室都是法院对接工会、房管、司法等部门建立的,除特邀调解员和法官助理利用线上调解平台在线化解纠纷之外,我们采用‘法院+工会’模式,在诉前化解用人单位与劳动者发生的劳动合同纠纷中,由乌达区工会派驻调解员进行诉前调解工作;采用‘法院+银行+房管局’模式,化解银行借款合同、民间借贷纠纷、物



业服务合同类纠纷,并返聘了资深退休老法官入驻金融物业调解室工作;采用‘法院+司法局’模式,邀请律师、人民陪审员积极参与到多元化解纷平台工作中,提供专业的法律咨询及化解纠纷服务;聘请了22名调查员、两名律师,两名法律工作者,成为家事调解员。目前,各工作室已经运行了近4个月,效果非常好。”乌达区法

院立案庭副庭长、多元解纷中心负责人刘慧介绍说。

据了解,多元解纷中心是乌达区法院对诉前调解机制的优化升级措施。在法院建立“一站式”诉讼服务中心和“一站式”多元解纷中心的基础上,立案庭接到的民商事案件除交通事故纠纷、建设工程施工纠纷等较为复杂的案件要转到民事审判庭

外,其他案件直接从立案庭流转到解纷中心进行多元化、专业化的诉前调解,确定无法调解后,再转回到立案庭进行立案。“在这个流转过程中,大部分案件在我们这里都能够成功调解,这样一来,积案化解率和司法效率都有了很大提高。”刘慧说。

办案有速度 化解在基层

“建立解纷中心,对案件当事人和法院工作都有很大的益处。首先,解纷中心为当事人服务,若是诉前调解成功,就省了一笔诉讼费用,大多数当事人在这里免费解决了法律问题,诉求得到了满足;其次,将案件进行分类调解,既保证了调解员的专业性,又提高了调解效率;此外,诉前化解纠纷越多,导入诉讼的案件就越少,很大程度上缓解了案多人少的问题。”该院立案庭庭长刘艳芳深有感触地说道。

“‘一站式’化解矛盾、‘一扇门’为民解忧”等字样醒目地写在多元解纷中心走廊的文化墙上,作为自治区高级人民法院指定的诉调对接多元化解纷的试点法院,乌达区法院充分发挥司法职能作用,积极融入诉源治理,加快诉讼与非诉讼纠纷解决方式的有效衔接,建立方式多样化、调解工作全过程、全方位覆盖的大调解格局,构建主体性、和谐性、法律性融于一体的多元化矛盾纠纷解决机制,努力把矛盾纠纷防范在源头,化解在基层。(王雅妮)