

M 民心

2015年第6期 \ 总第90期 \ 《民心》架起沟通和谐的桥梁 \ www.mxw.gov.cn

民心网还利于民赢得民心
诉求办理半年数据通报
34家单位亲民回应获好评
访抚顺县常务副县长柴凯
专栏：百悟人生百味

辽宁日报

YAOWEN
要闻

2015年6月27日 星期六

编辑:郭星 许政德 视觉设计:孙忠国 检校:吴丹宁 王雷

民心网在为民解难中赢得民心

□本报记者/王坤

2014年,大连市金州新区纪委解决某区林业局欠百姓工程款问题8415万元;2012年,中国移动通信集团辽宁有限公司解决鞍山移动公司扣收上网流量费问题,退还群众0.12元。

“8415万元”“0.12元”,这是民心网在为民办事中,政府还利于民的“最大”和“最小”两个数据。群众利益永远是第一位的,只要是群众需求的,就是民心网倾力关注的。

拖欠工资、公交车间隔长、房产证办理难、教育乱收费……把服务做到群众的需要处,民心网通过为民办事,修筑起群众与政府沟通的“高速路”,在解决群众的一件件难事中赢得民心。

关注民生 把群众利益放在第一位

6月15日,抚顺市新宾满族自治县大四平镇四方台村1000多米的村路安装了路灯,村民夜间出行再也不用摸黑了。

灯亮了,照亮了村庄,也照亮了民心。村民在民心网上点赞:“政府为民办事让人温暖”。

这样的事不止一件。几年前,大连瓦房店市老虎屯镇大四川村村民反映盘道电路出行难。老虎屯镇政府协调有关部门,争取到了

每天,民心网都会接到群众各种各样的诉求,民心网对每一条网上留言都详细记录,分类整理,在全省3700多个政府主管部门、纪检监察机关和公共企事业单位中找到责任主体进行办理。

孙华是民心网诉求中心负责教育的工作人员,每天经她手转办的群众诉求有近百件,而在民心网,像她这样的专业人员有125人,他们见证着每一件诉求从受理到办结的全过程。

5月12日,鞍山市台安县116名纳入“农村从教计划”的教师拿到了补偿款。他们在2010年大学毕业上岗,按政策,工作满四年后,教育部门应补偿给他们在大学期间的学费及助学贷款,总计169万多元,而这笔钱因财政资金缺口47.66万元迟迟没有发放。4月19日,接到教师投诉后,孙华把该件转发给台安县政府,后经多方协调,县财政局最终将资金缺口补齐。

“暴露问题不可耻,解决问题最重要,为民办事最光荣”,民心网的工作理念道出了各级政府诚心实意为民办事的决心。一项数据表明,全省各级政府部门、纪检监察机关通过民心网,十余年间为民办事35.63万件,还利于民17.9亿元,促进公益性投入24.41亿元。

为民办事

11年来,全省各级党委政府部门通过对民心网举报投诉的办理和查处,共给予党政纪处分2973人、组织处理1026人、追究刑事责任307人,收缴违规违纪金额2.37亿元,还利于民17.89亿元。

基层办件单位进行沟通,再把基层单位的办件流程反馈给当事人。待诉求件办结后,他还通过电话跟踪回访。大到几十万、上百万的农民工欠薪问题,小到某单位欠诉求人几十元钱的误工费,姜巍都会及时上传下达。

姜巍的角色叫“网络回应人”,这是今年年初我省各级政府部门在民心网“政民互动”平台的基础上,畅通的又一条“绿色通道”。各级政府部门指定专人,负责工作时间在线值守,从民心网上收集、处理、回应群众提出的咨询、意见和诉求。民心网设立专门工作机构,负责调度和分转,并对他们的回应情况进行常态化监督。

截至目前,首批纳入网络回应范围的有7827家,这些单位通过明确一把手、分管领导、处室负责人和具体办件人,出台“网络回应人”值守制度,让为民服务更方便快捷。

十余年来,“民心网络工程”已覆盖全省3700余家省、市、县三级政府主管部门、纪检监察机关和公共企事业单位,他们与民心网成功联网。

民心网诉求办理业务负责人李欢欢介绍,各级政府部门依托民心网构建了一套高效的为民服务工作体系。

发现问题

管委会帮助诉求人讨回企业拖欠工资16.94万元……

在为民办事的过程中,民心网已成为各级部门发现问题的眼睛。截至目前,给予党政纪处分2973人,组织处理1026人,追究刑事责任307人,治安处罚1180人,收缴违规违纪金额2.37亿元。

各级政府部门、纪检监察机关还在民心网上主动向群众要问题,开通了治理“庸懒散”行为举报通道。不久前,盘锦市大洼县某工商所工作人员服务态度差,大洼县工商局对当事人严厉批评教育并通报……各部门拿群众诉求照镜子,抓整改,使诉求办理的过程成为深入实际、促进作风转变的过程。

一段时间以来,民心网朝阳分平台收到市区百姓集中反映因规划、验收等问题不能办理房产证的投诉。朝阳分平台专门对问题进行调研,形成了专题报告,报送给朝阳市委、市政府,之后协调相关部门历时半年使问题得到解决,涉及69个建设项目,惠及4万多户家庭。

十多年来,民心网对于群众反映集中、意见大的突出问题,通过数据和案例的分析、使用,形成动态分析类、提醒类、问题类、案件线索类和网络舆

ISSN 1674-201X



民心

《民心》刊头书法作品

作者:金志凯

2015年第6期

民心网 www.mxw.gov.cn

主管 辽宁北方期刊出版集团有限公司

主办 辽宁北方未来出版有限公司

民心网

出版 民心杂志社

国际标准连续出版物号:ISSN1674-201X

国内统一连续出版物号:CN21-1562/D

邮发代号 8-66

社长 郭庆利

策划指导 田冀

总编辑 徐文畅

执行总编 杨琳琳

主编 李占国

发行总监 冯澍

主笔 张明 萨仁图娅

编辑 廖新亮

责任校对 郭元金

版式设计 郑鲲

本刊顾问 赫安泽

地址 沈阳市浑南区白塔堡镇大羊安西路 960 号

邮政编码 110167

电话 (024)23205080 - 1140

投稿邮箱 yk4616@163.com

广告代理 辽宁民心出版传媒有限公司

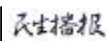
印刷 辽宁省印刷技术研究所

定价 10.00 元

发行覆盖:全国发行。辽宁省社区、党政机关(处室)、各基层站所、各公共服务单位、社会零售。

赠阅范围:各级领导。辽宁省人大代表、政协委员、省内高校党委书记、校长。县区级部门、基层联网单位和基层站所(共 8000 份)。

本刊网络支持:



对以下报道过民心网的媒体鸣谢



目录

开卷

01 民心网的历史定位和现实作为

言论

03 高层声音 李希:要做落实“三严三实”的表率

03 陈求发:“严以修身”要在五个方面不断实践和提高

重点关注

10 专题 还利于民 赢得民心

11 民心网上五起群众诉求办理纪实

14 一把手督办 让群众吃到“定心丸”

16 三大举措维护群众权益

17 丹东市教育局:不求得高星 但求事办实

18 还利于民:最具体、最直接、最实在在维护群众利益的体现

19 关于还利于民的几点思考

21 民智 集民智 促官智 助推社会治理不断创新

镜头

22 街头巷尾 兴顺夜市,吃好欢迎再来!

24 办件人一天 有一种职业叫做民心网承办人

发布

27 群众表扬 民心网群众满意留言选编

28 光荣榜 民心网诉求办理半年数据通报

30 34 家单位 5 月亲民回应获好评

32 民问 “以人为本 盛京医院认真听取群众建议”等 4 则

人物

34 民心人物 民心网架起党和政府与群众心连心的“同心桥”

故事

36 办件故事 6 天解决困扰百姓两年的“烦心事”

37 垫付 6 万淘水井 水质清澈赢民心

38 鲅鱼圈区房产局市政管理处让“中国结”亮起来

39 一把手办诉求 顺城区环保局局长朱春祥督办噪音诉求解民忧

工作交流

40 办理经验 抚顺市自来水公司:“一切以百姓利益为重”

41 省公路管理局:落实责任 提高办件工作规范化水平

42 城市经验 旅顺执法局:执法体验活动接通“地气”促进“双转变”

43 社区经验 暖巢行动使“空巢”心不空

44 办件人手记 时刻把百姓利益放在首位

45 相信明天是美好的

文化

46 听妈妈讲 你就是我一生的爱

47 做好人、行善事、积德报

48 专栏 晏子车夫与领导身边人腐败

49 百悟人生百味

50 微观点 只有变换思路才能找到出路

50 丹东市地税部门怀真情、办实事

51 省政府办公厅民主生活会敢于揭短 不怕红脸受好评

54 廉政文化 人头攒动 廉风习习

55 日新街道廉政文化一条街

56 影评 予人玫瑰,手有余香

04 语录

05 民心网要闻

26 漫调事理

57 社会·服务

如何订阅《民心》



读者朋友,购买本刊可以随时到当地邮局办理订阅手续,本刊代号:8-66。也可以直接向本刊互动服务中心联系订阅。售后电话:(024)29837033。

声明:本刊未注明作者的新闻图片均转载自网络,请新闻图片的作者速与本刊联系领取稿酬。读者如发现装订差错,请将原刊寄回杂志社予以调换。