

来源：【人民网】

人民网沈阳2月18日电（孝媛）基层治理是社会治理的基石。为了让企业群众的急难愁盼“无死角”“零等待”“一站式”解决，辽宁省营商局构建“12345热线+网格”一体化运行制度，实现诉求办理全面提速。

日前，营口大石桥市振兴社区网格员巡查时接到群众反映，府北小区因改建导致部分井盖缺失，存在安全隐患。网格员通过社区、街道、市三级指挥调度和协调处置平台，逐层推送，问题直达城建部门，仅用时一天，新井盖就全部到位。

据统计，2022年全省12345热线平均办结天数从9天缩短至7天，供热、供电、供水等民生诉求平均办理时效缩短至16小时。

通过印发《辽宁省12345政务服务便民热线管理办法》，配套出台企业群众诉求办理、群众诉求办理实施细则、考核评价、数据管理、知识库建设、服务规范等6个细则，辽宁省营商局全力推进12345热线平台规范化、制度化、标准化建设，推动企业群众诉求从“接诉即办”向“未诉先办”转变。同时，根据问题复杂程度实现分级分类处置，一般问题“一键直达”、复杂问题“提级办理”，确保诉求问题能够第一时间精准派送责任主体，大多数问题能够在网格内得到快速有效解决。

对于需要跨部门解决、基层网格内难以解决的重点、难点诉求，由12345热线系统建立问题上行通道，提交上级政府或行政主管部门统筹协调。分级建立争议事项会商制度。对职责边界不清、存在管辖争议的高频诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、制定处置规范。

去年以来，辽宁将12345热线已有的省、市、县、乡四级办理体系与基层街道、社区网格工作体系整合衔接、相互融合，形成“接诉即办”和“网格报告、镇街吹哨、部门报到”六级联动制度。同时，依托12345热线平台的政企直通车、供热直通车、供电直通车等渠道功能，拓宽专业网格渠道，汇聚了2.8万个承办单位、3.2万名承办人员、3.7万名项目管家在乡镇（街道）下沉，成为推动解决企业群众急难愁盼的重要力量和有力支撑。

在试点运行期间，“12345热线+网格”平台有效化解了辽宁省信访增量较大的养老保险欠缴、土地征收及动拆迁、产权证办理、工资拖欠及劳资纠纷、教师职称及待遇等涉及教育、社保、医疗、住建、司法等领域诉求问题49.1万余件（次），同比增加26%。

（责编：孝媛、那其灼）

本文来自【人民网】，仅代表作者观点。全国党媒信息公共平台提供信息发布传播服务。

ID : jrft