草政发〔2022〕153号

草滩镇人民政府

关于草滩镇开展“码上反映”工作自查自评

情况的报告

县综治中心：

根据《会宁县“码上反映”民情直通平台应用工作实施方案》文件要求，我镇对近期“码上反映”民情直通平台应用工作进行自查自评。现将我镇工作开展情况总结如下：

1. 基本情况

自3月1日活动开始至现在，我镇集中利用一个月的时间，在全镇区域内共张贴“码上反映”二维码数量100个，镇、村、社三级微信群发布200余条信息，基本上使“码上反映”家喻户晓，群众有任何事情都可以扫码进行询问解疑。

1. 工作成效

从3月1日开始，我镇集中利用1个月的时间，在全镇范围内开展“码上反映”民情直通平台应用宣传推广月活动，发动镇村社三级网格员作用，在每个网格内张贴“码上反映”二维码、同时利用微信群等媒介，进行多渠道宣传推广。截止目前为止，我镇共解决“码上反映”事件41起，除了无效事件外，其它事件均已成功解决。

我镇严格落实市县两级要求，对域内的所有网格长和网格员开展了多次培训工作，并督促34名网格长全部下载了白银综治APP，方便随时了解群众反映的问题并进行及时解答和处理。同时要求各村第一书记在30分钟内电话回复当事人相关问题，并将解决措施在白银综治APP上进行录入，切实将“码上反映”民情直通平台的优先性展现出来，真实地服务于群众。经过培训，使得各村网格长学习到了正确的办理流程，规范了办理人员回复、答复、回访的使用语言，从而进一步提升了事项的办理质量和效率。

1. 现存问题

(一)认识不清

部分民众对于“码上办”的具体操作、功能作用认识不到位、不清楚，存在疑问。这一方面反映出我镇在进行宣传推广过程中工作落实不到位，没有给群众讲明白；另一方面也反映出我镇村民的文化水平偏低，对于网上事物不容易理解和接受。

“码上反映”民情直通平台通过手机扫“码”线上联系、反映和留言，使群众的诉求得到解决，它的推广应用，能够拓宽群众的诉求反映渠道，可以快速及时地解决群众“急难愁盼”等问题。但是我镇由于软硬件设备动力不足，所以在推广运用的过程中需要一定的时间。

（二）力量薄弱

我镇缺乏专业人才，队伍建设不够强大，致使工作开展缺乏系统性、专业性；在工作的过程中存在滞后性和随意性，事件处理不够规范，容易滋生事端，造成不好影响。各村社的现有调解工作人员大多是本村村民，其身份的多重性和不专业性，使得在宣传和处理矛盾的过程中存在问题，一方面宣传不到位，一方面问题处理不当，不仅影响活动的开展，而且降低了村民的生活幸福指数。这个问题应当是解决的当务之急，只有队伍建设水平上去了，这项工作也就能够快速顺利地开展下去。

（三）处理滞后

从三月开始至五月下旬，我镇共扫码处理了41起事件，前期都处在一个滞后的状态下，事件的解决在上级部门的催促下，网格员才会进行事件审核和后续处理，这样一来对于群众关心的问题没有得到及时有效的解决，使得该活动的意义大打折扣，同造成资源浪费，办事效率低下，群众的生活安全感、幸福感没有提升；后期我镇镇级网格员员重视“码上反映”事件处理效率，保证每天登陆平台进行事件的审核和处理，但在村社两级仍然存在处理不及时情况。村社网格员工作任务量大，同时还要忙农活，分身乏术，加之不能够熟练运用手机，在手机上进行工作存在困难，这在很大程度上造成事件处理不及时，致使效率低下，工作滞后成为一个常态化现象。

四、下一步工作部署

（一）提高思想认识，合理统筹工作。

我镇坚持把“码上反映”民情直通平台作为拓宽群众诉求反映渠道重要方式，作为高效受理解决群众“急难愁盼”问题，特别是统筹解决疫情防控期间群众诉求的有效举措，专题研究部署，协调推动落实。我镇将进一步细化工作措施，镇主要领导发挥牵头抓总作用，紧盯重点部署，强化指导调度，推动各项工作落实落细；各村全面落实属地责任，扎实部署工作，细化部署任务，将任务明确到各个村社、具体靠实到人，持续推动这项工作的有序开展。

（二）坚持为民思想，解决具体问题。

在具体工作中，坚持把解决好群众诉求作为工作的出发点和落脚点，坚决树牢为民思想，第一时间处理群众“码”上反映诉求。镇综治中心人员要加大统筹协调，强化工作调度，督促落实属地管理、分级处理原则，推动“码”上诉求得到全面解决。我镇要健全工作机制，对群众“码”上反映的各类诉求，做到第一时间受理，第一时间处理，及时高效地解决好群众一切“急难愁盼”问题，努力化解各类矛盾纠纷，确保“小事不出村，大事不出镇”。

（三）改进工作举措，强化宣传推广。

我镇在宣传活动月结束之后，将这项工作作为常态化模式来开展，督促各村社充分利用微信公众号、微信群、村广播等媒介和张贴“码上办”二维码等方式，同时发挥网格员第一助手作用，全方位开展“码上反映”民情直通平台应用宣传推广，进一步提高群众对“码上反映”民情直通平台的知晓率和认可度。此外结合疫情防控等工作开展需求，利用组织群众核酸检测、入户走访等时机，持续加大宣传力度，大力引导群众遇事“码”上反映，更进一步扩大平台的应用率，使群众不仅仅依托于线下服务，利用线上平台随时随地反映诉求。

此项活动意在为民，通过拓宽群众的诉求反映渠道，让群众充分表达个人意愿，从而增加群众的生活安全感和幸福感。我镇会将“码上反映”作为一项常态化工作进行进展，确保让我镇每位民众的问题都有地方诉求，同时我镇也会尽心尽力地为每位民众解决问题，努力为全镇营造和谐安稳的社会环境。我镇在现阶段内，工作存在很多漏洞和不足，接下来我镇会继续反思，探索好的工作方式，力图更好地服务于广大群众。

草滩镇人民政府

|  |
| --- |
| 草滩镇人民政府 2022年5月26日印发 |

2022年5月26日