

探索“先解决问题再说”的南京路径

陈幼迪

近年来，南京市委、市政府深入贯彻习近平总书记关于“着重解决群众最急最忧最盼的紧迫问题”指示要求，坚持以人民为中心的发展思想，主动担当作为，锐意改革创新，狠抓薄弱环节，启动实施“先解决问题再说”机制，建立健全问题受理、综合研判、协同处置、多方监督的全链条处理体系，探索形成了一条切实解决群众急难愁盼问题的有效路径。

1 接诉即办，切实提高解决问题的时效性。为民服务解难题，行政效能是关键。南京市从人民群众的角度出发，积极回应人民群众合理诉求，接诉即办、马上就办、转身就办成为工作常态，群众反映的问题在早、在小，就近、就便得到解决。为防止群众“跑断腿”，市政务办扎口受理群众反映的疑难复杂问题，江宁区在区、街道、社区三级服务中心设立“先解决问题再说”专窗，市民可以一刻钟内到达专窗，一小时内完成受理，让群众享受到便捷高效的政务服务。2018年，基层街道成立综合行政执法队伍，环保、城管、市场监管检查权下放，市民反映的大部分问题，街道作为属地先行解决，有效减少了退单流转，节省了办理时间，高淳区平均办理时长从3个工作日以上压缩到1.5个工作日内，最短仅用时3.5个小时。2020年12月，一名群众申请积分落户，材料中缺少了原户口簿，如果按照平常工作流程，就会耽误后续办理购房资格和安家。南京市公安局栖霞分局行政审批中心接到求助后，在其他材料审核通过的前提下，启用“枫警信用”系统，以“容缺办理”模式先行审批，解决了这名群众落户的“急事”。

联合研判，全面提高解决问题的精准性。百姓的生活千头万绪，遇到的问题五花八门。长期以来，受职责不清、管辖争议、区域交叉等原因困扰，一些群众反映的问题不能及时妥善得到解决。南京市加强制度创新，推进综合研判，找准责任单位或牵头单位，推动这些问题得到有效解决。推进联合研判机制化，市政务办牵头，监委、编办、发改委、司法局等职权界定部门及相关行业主管部门组成联席研判工作组，按照“谁主管、谁负责”“谁审批、谁负责”“谁受益、谁负责”原则，综合研判、快速确定责任部门，由责任部门精准对接、解决百姓问题。推进联合研判常态化，每月定期梳理一批市民投诉集中、高频重复、办理难度大的事项，研判职能部门工作职责，形成解决方案，促进问题解决。推进联合研判个案化，坚持实事求是、因地制宜、一事一议，指定先行解决问题的责任单位或牵头单位，依法依规，创新思路，再造流程，解决了“居民18年办不到房产证”等一批群众的操心事、烦心事、揪心事。

一起来办，努力提高解决问题的实效性。小事不出社区、大事不出街道、难事条块一起来办。南京市建立健全沟通协调机制，推动上下联动、左右协同，分工协作、信息共享，各级政府和相关部门共同“把脉问诊”，毁绿、违建、油烟扰民、噪音扰民等一批群众反映多年没人管、管不好的问题取得了明显进展和成效。2020年，市级累计召开现场协调会、推进会、会办会20余场，联动南京日报和南京电视台“直通12345”专版专栏，推动解决了500余件疑难诉求和历史遗留问题。领导带班接听61场次，接听市民来电1203件，在线答复804件，在线解答率66.83%，为积极应对新冠疫情、帮助困难群众和企业正常生产生活，解决了一批急难愁盼的困难和问题。

督查督办，不断提高解决问题的能动性。心中有责任，肩上有担当。南京市建立健全督查督办、考核评价、示范引领等机制，激励各级各部门强化责任、主动担当，以更快更准更实的工作标准，解决群众最急最忧最盼的紧迫问题。建立跟踪督办制度，对敷衍塞责、久拖不办或推进迟缓的，市政府办公厅跟进督查督办，并通过考核扣分、向纪检监察机关通报、媒体曝光等形式倒逼承办单位履职尽责。通过回访评价、案例通报、第三方监督等方式开展综合评价，并将评价结果纳入全市绩效考核体系。选树一批具有代表性、示范性的典型案例，发挥以案指导、示范带动、增强社会影响的作用，正向激励调动各方积极性，形成全市上下对群众诉求积极主动、创新办法、认真办理的工作氛围和合力。

未诉先办，探索提高解决问题的长效性。未病先治，上工之术。南京市立足于先解决问题，更着眼于预防问题，紧紧抓住“再说”这一关键环节，在解决当前问题后，由点及面，追根溯源，理顺职责关系，创新治理方式，探索建立管根本、利长远、重实效的长效机制。市政务办定期梳理问题清单，加强对长期投诉、反复投诉、群体投诉事项剖析研究，力求源头治理，推动整体性解决方案，达到举一反三，解决一个、化解一片的效果，全面降低同类问题的投诉率。2020年9月、10月全市物业管理类投诉量同比分别下降10.11%和38.46%。加强重点问题研究，在抗击新冠疫情、落实长江禁捕、创建文明城市、全面实施垃圾分类管理等过程中，加强端口前移，推进大数据收集、分析、监测、研究和应用，推动调整和形成了一批工作标准、工作方案和工作制度，为国家、省市重大决策部署落地落实提供了重要保证。

2 南京市以“着重解决群众最急最忧最盼的紧迫问题”为目标指引，建立健全“先解决问题再说”机制，实践中探索了有效路径，积累了宝贵经验，对于深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，践行人民至上价值理念，全面提升政府治理体系和治理能力现代化，带来了许多有益启示。

启示之一：必须增强为民服务的自觉性坚定性。全心全意为人民服务是党的根本宗旨，是党和政府一切行动的根本出发点和落脚点。实践表明，只有把党的意志主张转化为各级政府和各部门的责任担当，转化为公职人员特别是广大党员干部的自觉行动，才能切实做到从人民群众的角度出发，迎难而上，勇挑重担，才能杜绝对群众的利益问题漠然处之、推诿扯皮，才能把人民群众困难是否真正得到解决、人民群众生活是否真正得到改善作为检验事业成败的根本标准，用看得见的变化回应群众关切和期盼，以为民解困为民尽责的实际成效取信于民。

启示之二：必须建立健全科学规范的长效机制。实践表明，必须坚持把“当下改”和“长久立”结合起来，从人民群众普遍关注、反复出现的问题背后查找制度弊端，切实破除机制性梗阻，进一步优化政府职责体系，理顺部门职责关系，推进条块协同联动，完善政府各项职能，坚决克服错位、越位、缺位现象，坚决纠正懒政、怠政、拖政行为，把中央要求、群众期盼、实际需要、新鲜经验结合起来，推进政策创新和制度更加成熟更加定型，为解决群众最关心的利益问题，提升政府治理体系和治理能力现代化提供坚实的制度保障。

启示之三：必须充分发挥科技的支撑作用。大数据、人工智能、云计算、物联网、区块链、5G等互联网前沿数字技术的发展与应用，为提升社会治理现代化水平提供了更强有力的支撑。实践表明，必须强化信息化手段，综合运用线上线下服务平台，更好地收集群众问题、畅通沟通渠道、解决群众困难；必须挖掘与整合大数据，逐步打破“事后应对”的治理模式，实现社会风险早发现、早介入、早预防，增强社会治理的事先预警能力和风险排除能力；必须利用互联网扁平化、交互式、快捷性优势，推进政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。