

# 群众反映问题 件件都有回音

## ——郑州市信访系统多举措扎实推进信访工作

通讯员 孙建峰 陈伟 文/图

### 核心提示

在第二批党的群众路线教育实践活动中,市委、市政府把加强作风建设与满足群众期盼相结合,把解决群众反映问题作为立行立改、边查边改的重要内容。省委常委、市委书记吴天君指出,全市各级各部门要敢于担当,要有主动解决问题的自觉。市委将以能否解决好群众反映的突出问题,作为检验群众路线教育实践活动成效的重要标准。为深

入贯彻市委、市政府的要求,抓好、做实群众路线教育实践活动第一环节的各项任务,全市信访系统积极行动,把解决群众反映的突出问题与教育实践活动同部署、同推进、同验收,着力即时办理、源头化解、集中解决和建章立制,在市委、市政府主要领导的亲力亲为和各单位共同努力下,全市信访形势继续保持稳步向好态势。

郑州市委群众工作部部长、市信访局局长牛瑞华表示,下一步,市委群众工作部、市信访局将一如既往地按照“围绕中心、服务大局”的职责定位,坚持从人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手,以“事要解决”为核心确保“件件有结果、事事有回音”,不断巩固深化教育实践活动成果,为中原经济区、郑州都市区建设营造稳定和谐的社会环境。

### 着力集中解决 做好交办案件督导办理

群众路线教育实践活动中,郑州市对上级交办的信访案件保持采用超常规举措,集中力量予以化解处理。及时交办处理。对上级交办的各类信访案件,第一时间甄别、定责,24小时内交办完毕。市委常委、政法委书记黄保卫、副市长吴忠华每天主持召开信访稳定工作例会,通报交办案件办理情况,对交办的重大疑难复杂信访问题进行研判分析,明确工作思路和举措,牢牢掌握案件化解主动权。

压实工作责任。吴天君书记和马懿市长根据联系县(市、区)分工,带头分包信访案件。吴天君书记对自己分包的94起疑难信访案件,逐案听取办理情况汇报,亲自研究、亲自协调,推动问题解决。马懿市长对自己分包的97起信访案件,主动深入到新密市实地指导督办,并帮助协调解决实际困难。其他市委常委、市政府副市长和县(市、区)、责任市直单位主要领导,认真落实信访工作“一岗双责”,对辖区或行业系统的重大信访案件实施包案,推进问题解决。

强化督导检查。市委、市政府从市“两办”、综治办、维稳办、公安局、信访局等单位抽调人员成立4个督导组,每5天为一个周期对各单位案件办理情况巡回督导,对一些重大不稳定因素,一律要求责任单位成立县级领导为组长的工作组进驻处理,确保信访事项及时处置、及时化解,不激化、不升级。

### 着力建立机制 夯实信访形势趋好基础

建立信访稳定工作例会和周总结制度。全市群众路线教育实践活动开展之初,针对信访工作建立由副市长牵头,市维稳、综治、公安、信访、消防等部门日常参加,所有市直部门根据信访稳定情况参加的信访稳定例会和周总结机制,在有效化解中央巡视组和上级交办的信访案件,控制信访案件增量,预防和减少新问题的发生等方面发挥了积极作用。机制建立以来,研究解决重大不稳定问题59起,交办督办10人以上集访300起。

建立了中央巡视组交办案件“办结—申报—审核—结案”机制。针对巡视组交办的案件时间紧、任务重、要求高的情况,探索建立“办结—申报—审核—结案”机制,规定案件结案需经责任单位申报、市信访局等部门审核、分管领导复审签字、督导组验收,合格后方可认定办结,大大提高了案件办结率和办理质量。

探索完善了以“网格”为载体矛盾排查化解长效机制。构建“三级网格、四级平台、五级联动”的工作架构,使基层网格排查问题化解率保持在97%以上。实施网格化管理体系与信访问题责任分包体系互联互通,实行网格化排查化解矛盾责任,对各级网格职责范围内应解决而未解决的问题,由市级网格化管理平台按照职责界定,督办问责。

### 着力源头化解 深化领导干部接访下访

积极推进市领导接访下访。在教育实践活动中,对上级交办的1620起信访案件,明确了涉及的52家市直单位作为责任单位后,结合市领导分管行业和联系地方工作实际,全部实行了市领导包案。市委书记吴天君多次对信访工作提出要求,市长马懿、市委副书记、市政协主席、市委秘书长王璋定期下访督导分包信访案件化解工作,市委常委、政法委书记黄保卫、市政府副市长吴忠华多次约见、有时连夜约见上访群众代表,亲自研究解决重大疑难信访案件。

不断强化县级领导接访下访。坚持县(市、区)党政一把手带头轮流接访,其他县级党政领导排班接访,乡(镇、街道)和县(市、区)直部门全方位接访,保证群众随时来、领导随时接、问题随时解。新郑市、金水区、管城区在领导接访过程中严格落实首接负责制,二七区实行领导接访终身负责制,只要领导不撤离二七区都要对接访的问题负责,强化了领导包案解决问题的责任。教育实践活动开展以来,全市县级领导参与接访1070人次,接待群众来访720批6897人,其中县(市、区)党政主要领导接访174人次,一大批信访问题被解决在基层当地。

积极倡导干部家访制度。以重复信访治理和上两级交办案件办理为重点,在县(市、区)、乡(镇、街道)、村(社区)干部开展家访活动,让机关干部带案件、带感情、带责任到信访人家中倾听诉求,及时发现、彻底解决问题。活动中参与干部1210余人,家访群众1170户3200人,协调解决问题1100余起,征求意见建议230余条。



郑州市委群众工作部部长、市信访局局长牛瑞华(右二)到登封市东华镇河门村下访。

### 着力即时办理 推进初信初访妥善处置

拓展信访渠道。建立网电投诉受理中心,专门负责受理群众网电信访,对信访案件办理进行催办,并及时向群众反馈办理情况。网电投诉受理中心的投入使用,使得我市“网上信访、电话接访、绿色邮政”等便捷信访渠道更加健全完善,“网上受理、网下办理、网上回复”的信访工作机制正在逐步形成。

完善大厅服务。在坚持群众来访接待大厅24小时开门接访的同时,我们根据群众路线教育实践活动征集到的意见建议,增设两个服务窗口,一方面为

涉法涉诉信访群众提供信访分流引导、转办受理服务,另一方面为信访群众免费提供材料复印、邮寄、法律咨询等服务,既方便了群众也提高了服务效率。

办好初信初访。为办理好群众初信初访反映的问题,防止信转访、个访转集访,市委、市政府专门成立信访督导组对初信初访案件办理情况明察暗访,确保群众合理诉求能够得到及时就地妥善解决。群众路线教育实践活动开展以来,重复信访率综合下降13%。

# 市食品药品监督管理局 创新监管方式 守护“舌尖上的安全”

本报记者 汪辉 通讯员 曹冠伟 王品 文 丁友明 图

### 远程视频电子监控 变“被动”为“主动”

### 核心提示

现在,只要打开手机,登录一个系统,输入一个密码,手机上便显示出辖区几家院校和几十家饭店的名字;随机点击一个饭店的名称,手机上边显示出这个饭店后厨的实时画面。

这是市食药监局在省内率先试点安装的“餐饮单位远程视频监控电子监控系统”。通过该系统,基层网格员可以用3G手机对餐饮单位的食品加工现场进行监测,极大提升了基层网格员发现问题、解决问题的能力,增强了监管的针对性和实效性。

2013年3月28日,全省餐饮服务“透明厨房”在我市启动,以中原区为试点,在辖区310家餐饮单位后厨关键操作岗位安装远程监控设施,对构筑信息化、立体化餐饮服务食品安全监管模式进行积极探索。截至目前,全市共有1147家餐饮单位举办了厨房开放日活动,组织开放日6431家次,邀请消费者参观评议42538人次,收集合理化建议4632条,整改2187条,有效地增强了餐饮服务单位食品安全责任意识,促使其提升管理水平,树立诚信经营理念。

今年,要对全市1000家大、中型餐饮单位后厨关键岗位安装视频设施,营业场所显著位置要配备显示屏,打造电子化“透明厨房”。目前,中原、二七、上街、郑东四个区已将信息化监管纳入地方政府“十大实事”或智慧工程;金水区政府已将“四品一械”监管列入财政预算,金额达1100万元。

《舌尖上的中国》系列在中国掀起了一场全民美食风暴。而食品药品安全,始终都是备受百姓关注的重大民生问题。

近年来,市食品药品监督管理局不断创新监管方式,连续三年办理了市政府“十大实事”,形成了对多个餐饮服务关键点的闭环监管模式,坚强有力地守护了全市广大人民群众“舌尖上的安全”。

2013年,全市在餐饮服务环节未发生重大食品安全事故,餐饮监管水平不断提升,监管事业再上新台阶。中原、金水、二七、管城、郑东新区被评为省级餐饮服务食品安全示范区,占全省示范区(市、区)的四分之一,其中金水区被国家总局授予首批国家餐饮服务食品安全示范区。

6月22日上午,省、市食品药品监督管理局联合在中原万达广场开展食品安全宣传周主题活动。活动中,市食品药品监督管理局推出的餐饮量化、油水分离器、远程视频监控等创新监管手段,受到参观群众的一致好评。

守土有责,责重如山。市食药监局局长李新章坦言,作为食品药品监管部门,只有做到以群为根,以民为本,敢于担当,积极作为,才能保障省会近千万人民饮食用药安全,才能推动全市食品医药经济持续稳定发展,食品药品监管也才能具备最坚实、最广泛、最稳固的群众基础。

### 推进餐饮量化分级管理 变“突击式”为“常态化”

如今,细心的市民会发现,在不少餐饮服务单位的店里,都张贴着一块餐饮服务食品安全等级公示牌,上面印有不同表情的卡通脸谱标志,给消费者提供就餐的参考和依据。

为了让广大消费者安全放心就餐,2012年,市政府将量化分级工作纳入服务民生“十大实事”之一,投入财政专项资金400万元设置餐饮监管信息公示牌。市食药监局积极开展餐饮服务食品安全量化分级管理工作,将全市餐饮单位确定为优秀、良好、一般三个等级,分别用“大笑”、“微笑”和“平脸”三种卡通脸谱

作为等级标志,并汇集相关信息,做成公示牌,悬挂于店堂醒目位置。

截至目前,全市共量化评定餐饮服务单位15382家,创建“文明餐桌”示范街16条,持证餐饮单位开展“文明餐桌”行动参与率达到100%。

一张卡通脸谱,不仅大大方便了消费者,而且实现了餐饮服务食品安全监管工作常态化、制度化,引导消费者合理选择就餐单位,同时也为基层网格员巡查指明了重点。

### 推行油水分离器 变“事后执法”为“源头管理”

近年来,“地沟油”倍受社会关注,成为食品安全监管的重点和难点。为打击“地沟油”,使饭店垃圾更好地资源化利用,市食药监局着力在餐饮单位中推广安装油水分离器,回收餐厨废弃油脂。

2012年10月,市食药监局在30家餐饮单位试点安装油水分离器。2013年,市委、市政府将在全市规模以上餐饮单位安装油水分离器纳入“十大实事”,决定在全市4671家规模以上餐饮服务单位免费安装油水分离器。截至目前,全市共安装油水分离器5402台,回收废弃油脂1660多吨。同时,为加大推广

力度,市政府划拨专项资金540.2万元对餐饮单位实施奖励,每安装一台油水分离器将获得政府奖励价值千元的餐饮保洁包。

废弃油脂被分离出来,为确保不再回流到老百姓餐桌上,市食药监局要求餐饮单位和回收公司实行三账本,三账本一对照,便知道油去了哪里。同时,要求回收废弃油脂运输车上必须装有GPS系统,可随时监控车的走向,而执法人员则配有专用SIM卡手机。

今年,我市将继续深入推进油水分离器安装。



餐饮单位远程视频监控电子监控系统。

### 密织监管网络 变单一监管为综合监管

为充分发动人民群众参与打假治劣,净化市场环境,市食药监局积极畅通投诉、举报渠道,密织基层监管网络,开展了元旦、春节期间、百日会战等专项整治活动,严厉打击食品安全违法违规行为。在食品安全方面,共侦破刑事案件685起,捣毁食品领域黑窝点、黑作坊282个,摧毁犯罪团伙109个;在药械安全方面,共立案980起,向公安部门移送涉嫌刑事案件93起,刑拘97人,执行罚没款411万元。

2011年,市政府就把“为学校食堂配备食品留样柜”列入年度为民办理的“十大实事”,为郑州地区从公办幼儿园到大学食堂发放了1920个食品留样柜,要求学校对食堂饭菜进行48小时留样,一旦发生食品安全事故,能够快速追查问题源头。

2013年,共检查餐饮服务单位35220家次,出动执法人员72512人次,出动执法车辆13111台次,下达《责令整改通知书》7148份,立案

1243起,结案1205起,移交公安机关27起,刑拘2人,执行罚没款371万元。

全面开展打击保健食品“四非”专项整治行动,共立案27起,案值金额1162.27万元,执行罚没款22.66万元,其中案值超过5万元的案件5起,涉嫌犯罪移送公安机关的案件8起,移送公安机关9人,国家总局挂牌督办案件1起。

强有力的监管,为企业的健康快速发展创造了良好的市场环境。截至目前,全市76家药品批发企业实现销售收入406亿元,预计全年可突破450亿元。产业集中度越来越高,全市销售收入前五名的公司销售总额达187亿元,占全市药品批发企业销售总额的46%。

一张笑脸、一枚探头、一套设备、一张大网……近年来,市食药监局以网格化管理为载体,积极探索创新“四个一”监管模式,网格化管理机制在实践中持续深化提升,有效地破解了食品药品监管难题。