

市城市管理局指挥调度中心扎实做好政务服务热线承办工作

紧盯群众诉求 做好精准服务

□通讯员 陈雯琪

市民来电8676个、按期答复率100%、群众满意率98.46%……这是市城市管理局指挥调度中心2020年承办政务服务热线办理工作的“数据报告”。数据虽简单,但折射出的却是热线背后百姓的“急难愁盼”及城市管理工作的方方面面。一直以来,市城市管理局指挥调度中心始终坚持民之所需、心之所向的服务宗旨,抓热点、解疑点、破难点,即应即办、一办到底,扎实做好政务服务热线承办工作,不断提升便民服务工作效率。在2020年度市政府政务服务热线办理工作年度考核中,泰安市城市管理局在市直及省属以上驻泰部门、单位中荣获第一名,实现了年度考核“五连冠”。

单位共同协作处置。为保证问题快速处置,指挥调度中心立即与移动、联通、电信、广电、电力等单位召开现场协调会,明确责任,制定解决方案,最后由移动公司对该处线缆重新布线,仅用2小时就拆除了存有隐患的架空线缆。

群力之所举,则无不胜;众智之所为,则无不成。为进一步快速、有效处理市民来电诉求,防止问题回潮,市城市管理局指挥调度中心结合实际工作情况,不断加强与相关责任单位、部门沟通对接,明确责任人,固定联络人,层层落实,确保市民的诉求得到实实在在的回应和处理。同时,充分利用高清视频监控系统,对泰城主次干道进行全时段、不间断的动态化监管,对市民反映的城市管理问题进行进一步巡查核实,努力提升服务质效。

进行夜间施工,严重影响了周围居民的正常生活。市城市管理局指挥调度中心接到诉求后,第一时间将问题转至相关责任单位办理,执法人员到达现场后对夜间施工扰民的行为进行了制止,并对施工方进行了批评教育,及时解决了施工扰民问题。“没想到,热线这么有用,一个电话就解决市民的烦心事。”回访时,王先生表示很满意。市民张女士反映自己居住的小区附近有行道树倾倒,热线受理员立即报送至数字化城市管理平台,平台立即调取了该路段实时监控画面进行核实情况,并紧急联动责任单位限时处置,同时联系一线信息员赶赴现场设置温馨提示牌,仅用2小时,该处问题就得到了快速解决。还有热心市民反映在北上大街与凤台路口附近人行道损坏严重,存在安全隐患,平台联系责任单位后,立即派遣施工人员对破损路面进行修复。市民的一个个诉求虽然琐碎,但背后都承载着信任和依托。今年以来,市城市管理局已受理处置涉及夜间施工、环境卫生、市政设施、园林绿化等方面的群众诉求事项2412件。

负责人表示,解决市民的诉求就是该中心的责任,只有秉持“事事有结果、件件有回复”的处理原则,才能把市民的“烦心事”彻底解决好,从而不断提升城市管理水平和服务宗旨意识。

为使问题及时解决,避免小问题积成大矛盾,市城市管理局指挥调度中心不断优化接诉即办机制,以规范化促进优质化,实现高效化。自承办便民服务热线以来,面对广大群众的咨询、求助、投诉,热线受理员都耐心倾听,认真受理,为群众提供标准化、全天候、高效率的便民服务。并严格落实24小时值班制度,切实提高夜间值班工作水平,坚持每日一例会、每周一通报、每月一分析,对热线中涉及群众关注热切的问题进行梳理,综合分析研究城市管理工作中遇到的重点难点问题,举一反三、认真总结汲取经验教训,从解决一个问题到解决一类问题,从源头上减少不必要的诉求,进一步夯实服务群众的责任意识。

下一步,市城市管理局指挥调度中心将继续砥砺前行,奋楫争先,扎实做好政务服务热线承办工作,充分发挥政务服务热线作为城市管理联系服务群众的纽带作用,真正做到情为民所系、权为民所用、利为民所谋,推动城市管理工作不断向纵深发展。

优化机制促提升 提高效率夯实“细”

市城市管理局指挥调度中心相关

情牵百姓身边事 为民服务贵在“实”

政务服务热线聚集着群众所思所想所盼,是市民投诉问题、表达诉求的重要渠道。面对广大市民的各种诉求,市城市管理局指挥调度中心将工单办理时限压缩50%,确保按期回复率100%,切实打造排忧解难的“暖心线”。

市民王先生通过便民服务热线反映自己所居住的小区附近有建筑工地

倾听民声及时办 联动共治落实“快”

“您放心,您反映的问题已登记,我们将立即协调相关责任单位限时处置。”4月3日下午,有市民通过便民服务热线反映唐营路与东湖路交会口南人行道不明线缆垂落。热线受理员立即将此问题报送至数字化城市管理平台,联动相关单位进行处置,同时派遣一线信息员勘查现场,设置温馨提示牌。并通过视频监控系统,对处置情况进行实时监控。因此处通讯线缆相互缠绕,产权不清,涉及多家单位,需多家

法院在线

肥城市人民法院 依法严惩盗窃犯罪

本报4月20日讯(最泰安安全媒体记者 张汶宁)近日,肥城市人民法院一审审理一起电动车电瓶盗窃案,窃贼受到了应有的惩罚,大快人心。

“警察同志,我的电动车电瓶被人偷了。”2020年7月28日早上,家住肥城市某小区的李先生到家门派出所报案,称他27日晚上放在家门口的电动三轮车电瓶被人偷了,民警通过查看案发地的视频监控,很快锁定了盗窃嫌疑人蔡某并将其抓获。原来,蔡某早年辍学后,整日无所事事,游手好闲,干起了不法的勾当,蔡某曾先后因盗窃等罪多次入狱,刑满释放后他仍不思悔改,继续干着“老营生”。据蔡某交代,2020年7月28日凌晨,他一个人溜达到肥城市某小区,看到了李先生停放在家门口的电动三轮车,蔡某趁着夜深周围没有人,便萌生了窃取电瓶赚点钱

花的想法,于是蔡某偷走了李先生的电动车电瓶。经价格认定,被盗电动车电瓶的价格为696元。

“被告人蔡某盗窃他人财物,其行为已构成盗窃罪。同时,蔡某曾因盗窃被多次判处刑罚,每次在刑罚执行完毕后再犯,属于屡教不改,继续实施盗窃,给他人、给社会造成了较大的危害,刑罚执行完毕后5年内蔡某再次盗窃属于累犯,应从重处罚。”肥城市人民法院工作人员说,依照我国刑法有关规定,判决被告人蔡某犯盗窃罪,判处有期徒刑一年三个月,并处罚金8000元,同时责令被告人蔡某退赔被害人损失696元。

法官提醒,广大市民应注意个人财物安全,出门时电动车应停放在规定位置,最好周围有监控摄像系统,一旦发生盗窃,能够及时发现并抓获作案人,防止损失扩大。

宁阳县人民法院 升级改造“一站式”诉讼服务中心

本报4月20日讯(通讯员 孟凡学 杨建峰)近日,宁阳县人民法院“一站式”诉讼服务中心升级改造全面完工并投入使用,这是该院党组深入践行“我为群众办实事”要求、积极回应解决群众诉讼中烦心事的生动实践和重要体现。

宁阳县人民法院诉讼服务中心于2014年12月建成启用,随着司法改革进程加快等形势变化,目前诉讼服务中心大厅的布局功能设置已不能适应两个“一站式”要求。为进一步满足

群众多元化诉求,宁阳县人民法院党组结合正在开展的队伍教育整顿工作,将“一站式”诉讼服务中心升级改造列为“我为群众办实事”重点项目,经深入考察借鉴、高点规划设计、专班突击推进,仅用10天时间就高质量完成了全部改造任务。改造后的诉讼服务中心大厅布局更合理,增设了导诉台、律师工作站各1处,自助服务区2处,调解室5处,并增加5名特邀人民调解员入驻开展工作,切实实现了“立案有人帮、材料有人收、联系有人应、咨询有人答”。

泰山经济开发区 开展作风整治民主评议活动

本报4月20日讯(通讯员 耿震 苏群)日前,泰山经济开发区纪工委组织开展作风整治民主评议活动,旨在深入检验各部门作风整治活动开展情况,根据开发区作风整治活动实施方案部署要求。

4月15日,纪工委组织开发区内20家规模以上企业的代表在管委会召开作风整治民主评议会。现场向企业发放作风评

表,详细介绍了开发区改革后5个部门的部门职能,同时邀请企业对各部门工作人员的工作作风情况进行打分。

通过开展民主评议活动,进一步了解和掌握了管委会各部门服务现状和作风整治成效,有利于更好地督促各部门针对薄弱环节查缺补漏、精准施策,确保开发区作风整治活动取得更好效果。

财源街道严格把好“三关” 做好换届档案规范整理工作

本报4月20日讯(通讯员 姚尧)做好社区换届档案规范整理工作对于保障选举合法性、促进换届顺利进行具有重要意义。泰山财源街道严格把“三关”,做好资料的收集、整理和归档工作,为换届“回头看”打下坚实基础。

把好“思想关”,加强组织领导。换届工作一开始,财源街道迅速成立档案整理专项组,提高思想认识、明确任务要求。对换届选举过程中所形成的文字、图片、影像等文件材料进行严格把关,密封的选票均由专项组成员收回,保证资料齐全、整理规范、有据可查。为推进工作进行,各社区明确1名换届联络员专职负责档案的收集和整理。

把好“程序关”,统一标准要求。档案整理专项组切实按照换届选举的工作程序、时间顺序和逻辑关系对街道相关资料进行分类、排序和归档。同时,为社区统一制定了档案资料清单目录,工作人员按照清单,逐项对照、分类标记,一对一指导社区进行换届档案的收集、整理和归档,实现街道、社区两级换届档案资料统一标准、统一规范、统一管理。

把好“时间关”,做到日事日毕。根据换届选举日程表,将档案整理工作贯穿换届进程始终,坚持做到四个“即时”:即时上报审核、即时反馈批复、即时考察记录、即时报告归档。要求完成换届的社区当天将全部档案材料交到街道备案审核,严格做到今日事今日毕,做到工作每完成一项,材料整理跟进完善一项,全面保障换届档案整理在完整性、系统性、规范性和安全性上与上级通知要求高度一致。

泰山公益事业研究院 举办书画家公益慈善活动

本报4月20日讯(最泰安安全媒体记者 韩波)17日,泰山公益事业研究院主办的泰山公益小记者“童心向党、致敬百年”暨泰山名人书画家公益慈善活动在泰山仙草谷举办。活动中,泰安市泰山公益事业研究院大中小学劳动教育社会实践基地正式揭牌。

据了解,本次活动由共青团市委、市文联、泰山山区残联指导,泰山公益事业研究院主办,活动得到了泰安知名书画家的大力支持。本次活动旨在庆祝中国共产党成立100周年,弘扬中华民族乐善好施

明堂河 景观绿化显成效



本报4月20日讯(通讯员 田洁 任跃奎)春光明媚,明堂河生态保护修复工程的河道两岸处处繁忙,工人们熟练地种下一株株苗木,在春天播撒下绿色的种子。

据了解,明堂河绿化工程目前整体已经完成60%,其中,景观A区、B区、D区绿化已基本完成,初步达到美化效果;景观C区是明堂河最大的区域,乔木栽植已完成50%。下一步,项目部将协调推进征拆进度,加大资源配置力度,合理安排施工,确保明堂河上游在节点工期内完成整体绿化,达到“三季有花、四季常绿”效果,为泰山区域山水林田湖草生态保护修复锦上添花。

我市全民国家安全教育日法治宣传教育丰富多彩

本报4月20日讯(通讯员 丁震)近期,我市各级各部门把学习宣传总体国家安全观和国家安全法等法律法规、国家安全知识等摆上重要议程,加强组织领导,明确任务责任,切实抓好落实,全民国家安全教育日法治宣传教育丰富多彩、成效显著。

部署周密,组织得力。根据司法部、全国普法办的通知精神,市委依法治市办下发《关于开展全民国家安全教育日法治宣传教育活动的通知》,在全市范围内掀起学习宣传全民国家安全教育日活动。全市各级各部门坚持把全民国家安全教育日活动作为一项重要任务,纷纷采取各种形式传达活动精神,贯彻活动要求。结合自身实际,研究制定实施方案,做到层层分解

任务,逐级落实责任,推动宣传活动扎实开展。

加强学习,统一思想。全市各级各单位利用学习日、党委(党组)理论学习中心组、专题培训、法律解读等方式,以国家安全法、反恐怖主义法、反间谍法、网络安全法等为重点,专题学习国家安全相关法律法规。4月8日,市委党校举办主体班次总体国家安全观专题培训;4月14日,市总工会组织开展全市工会法律工作干部“4·15”全民国家安全教育日专题培训;4月15日,市司法局普法志愿者走进山东泰安煤矿机械有限公司、山东能源重装集团泰装工程装备制造有限公司开展国家安全法专题普法讲座。

明确主题,深化活动。以“践行

总体国家安全观,统筹发展和安全,统筹传统安全和非传统安全,营造庆祝建党100周年良好氛围”为宣传主题,以“法律六进”为主体,开展全民普法活动。岱岳区司法局联合国安办、保密局,泰山景区分局联合综合行政执法局深入机关、单位、社区、企业、学校开展一系列宣传活动。结合正在开展的“我为群众办实事”活动,全市司法行政系统把教育整顿学习教育成果转化为工作实践,全市司法行政系统积极组织普法志愿者走进企业、走上街头,通过发放明白纸、以案释法、接受群众咨询等形式,对国家安全法、反恐怖主义法、反分裂国家法以及防网络诈骗知识进行现场宣传,着力筑牢辖区居民国家安

全意识,提高风险防范能力,凝聚维护国家安全强大合力。

创新形式,强化实效。充分发挥新媒体普法传播快、覆盖面广的优势开展线上宣传活动。微信公众号、微博、抖音等自媒体平台逐渐成为人们喜闻乐见的宣传方式,为进一步加大学习宣传总体国家安全观和国家安全法等法律法规覆盖面,市司法局组织各县市区、功能区以微信公众号平台、官方网站为载体,开展了丰富多彩的线上宣传活动。

下一步,泰安市将继续加强总体国家安全观和国家安全法等法律法规的学习宣传,努力提高广大群众自我防护能力,为维护国家安全奠定坚实的群众基础。

泰安仲裁委员会温馨提示

签订合同时需要正确选择仲裁协议

□通讯员 曹文馨

案例:泰安市某居委作为发包方将社区综合办公楼承包给建安公司施工,并于2019年11月26日与泰安市某建安公司签订《建筑安装工程承包合同》。该合同第十六条约定:“如双方就本合同发生争议,经协商不成,由泰安市经济合同仲裁委员会仲裁。”2020年9月1日建安公司向泰安仲裁委员会申请仲裁,请求居委会支付综合办公楼剩余工程款,随后居委会向泰安市中级人民法院申请确认仲裁协议无效。

某居委认为,《建设工程合同》第16条约定,争议解决方式是由泰安市经济合同仲裁委员会仲裁,而泰安市经济合同仲裁委员会不存在,应视为约定不明确,双方没有选择泰安仲裁委员会,且没有达成补充协议,故泰安仲裁委员会对本案

没有管辖权。法院经审查认为,建安公司2020年9月1日向泰安仲裁委员会申请仲裁,泰安仲裁委员会已受理,仲裁庭尚未开庭。根据最高人民法院《关于适用仲裁法若干问题的解释》第三条规定“仲裁协议约定的仲裁机构名称不准确,但能够确定具体的仲裁机构的,应当认定选定了仲裁机构。”第六条规定,“仲裁协议约定由某地的仲裁机构仲裁且该地仅有一个仲裁机构的,该仲裁机构视为约定的仲裁机构。”结合本案来看,涉案合同约定的仲裁机构为“泰安市经济合同仲裁委员会”,尽管约定的名称不规范不准确,但是泰安市内仅有一个仲裁机构,故该协议能够确定具体的仲裁机构,即泰安仲裁委员会,且双方当事人庭审中认可事后并未对

仲裁事项作出过补充协议,因此泰安仲裁委员会对本案具有管辖权。综上,本案仲裁协议符合《中华人民共和国仲裁法》第十六条的要求,且约定的仲裁事项没有超出法律规定的仲裁范围,应确认仲裁协议有效,裁定驳回该社区居委会请求确认与泰安市某建安安装工程公司签订的《建筑安装工程承包合同》中的仲裁协议无效的请求。

仲裁员点评:仲裁协议是指双方当事人自愿将他们之间已经发生或者可能发生的可仲裁事项提交仲裁解决的书面协议。仲裁协议包括双方当事人合同中订立的仲裁条款和以其他书面形式在纠纷发生前或者纠纷发生后达成的请求仲裁的协议。它是仲裁委员会受理案件的前提条件。

然而,现实生活中,有的当事人不会正确选择仲裁协议,签订了带有瑕疵仲裁条款的合同,影响维权效率,例如,合同中如果约定“由当地仲裁机构仲裁”“泰安市仲裁委员会”“原告所在地或者工程所在地仲裁委员会”等等,这些均属于存在瑕疵的仲裁协议或者不规范的仲裁协议。

泰安仲裁委推荐示范的仲裁条款如下:因本合同引起的或与本合同有关的任何争议,均提请泰安仲裁委员会按照该会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的,对双方均有约束力。当然,有瑕疵的仲裁协议经双方当事人协商一致,可以重新订立规范的、符合要求的仲裁协议,推荐如下:双方协商一致,就×××争议提交泰安仲裁委员会仲裁。