

# 凝心聚力促发展 守正创新提质效

## —2023年全市政协创新工作集锦(二)

### 打造“有事好商量+12345热线”工作机制

启东市政协

启东市政协坚持“工作方式是搭台、工作主旨是双向发力”的理念,创新打造“有事好商量+12345热线”工作机制,推动政协协商与基层协商有效衔接、线上诉求与线下协商有机贯通,主动顺应工作网络化、数字化趋势,从理念、体制、管理、平台、机制、方式等方面全方位提升政协履职水平和绩效,发挥政协协商和基层协商有效衔接“1+1>2”的效能,有力提升了基层治理现代化水平。

全渠道筛选,精准选题定题。建立健全“12345委员工作站”,组织委员“兼任”“12345热线”平台接听员,在培训合格后,定期开展接听活动,真正让委员在线倾听民声、了解民意。完善委员定期调研和交流机制,围绕公共事务、公众利益、公益事业,对收集到的问题诉求进行全面梳理,形成协商议题清单,供基层单位和部门参考。各协商议事室紧扣党政所需、群众所盼、政协所能,合理选择议题,并报党组织审定后组织实施。2022年以来,从群众反映的21.7万条问题诉求中,进行深度分析研判,找准群众反映强烈、诉求集中的问题,筛选出98类635件议题进行推送,切实把民生工作“诉求单”变成

群众满意“成绩单”。

全方位观察,深入商前调研。坚持“先调研后协商”的原则,根据议题类型、涉及范围,组织利益相关方、基层治理工作者、应用型智库专家等,通过“12345热线”及小程序、实地走访调研等线上线下相结合的方式,摸清与议题相关的法律政策规定、实际情况和利益相关方的诉求建议。对在调研中群众反映的全局性情况、苗头性问题、建设性意见,及时通过政协提案、社情民意信息等向有关方面反映。

全场景协商,凝聚广泛共识。把解决实际问题和凝聚广泛共识作为协商议事的目标要求,发挥政协联系广泛、智力密集优势,灵活选择协商地点和协商方式,邀请“12345热线”指挥中心、职能部门、政协委员、群众代表共同参与协商,统筹多数人意愿和少数人的合理诉求,不断提高深度协商互动水平,有力推动群众诉求解决,广泛凝聚协商合力。政协委员利用自身的身份优势、资源优势,搭建党委政府与群众沟通的桥梁,积极反映群众诉求、参与社会公共事务管理,在协商中促进广泛团结、实践人民民主,形成助推和谐社会建设的强大合力。

全闭环办理,推进转化落实。开发专门平台,建立议题全流程办理机制,明确受理交办、签收办理、反馈回访全流程办理标准,实行标示化管理、指令式交办、快速化闭环;对应该解决、能够解决的尽快解决,不具备条件或一时解决不了的理顺情绪;需要上级党政及有关部门解决的,按照规范程序,分层分类报送,确保“一个案例”助推“一类问题”的解决。运用“有事好商量+12345热线”工作机制,精准解决小区垃圾分类房建设投诉多、集贸市场交通拥堵、农村污水管网处池选址不当等涉及面广解决难度大的群众诉求37件,得到了群众的一致好评。

全过程监督,严格质效评估。突出协商建议、责任落实、结果反馈“三清单”制度,将“有事好商量+12345热线”协商成果办理质效纳入民主监督范畴,通过“12345热线”回访、现场察看、问卷调查等形式,形成集协商、监督、参与、合作于一体的功能优势,更好把人民政协制度优势转化为治理效能。“有事好商量+12345热线”工作机制实施以来,热线接单量同比增加12%、热线投诉量同比减少6%,实现了预警在前端、预防在源头、协商出成效的效果。



启东市政协主席会议专题协商打造“有事好商量+12345热线”工作机制

### 探索构建精准联系界别群众工作机制

海安市政协



海安市政协召开委员联系界别群众试点工作动员会

海安市政协坚持常态长效、提质增效,加强制度化、规范化、程序化等功能建设,着力提升委员联系界别群众的能力和水平。

突出代表性影响力,统筹建立界别群众库。坚持政治标准、聚焦界别特征、注重上下联动、确定合适比例,确保入库界别群众代表具有较强的代表性和影响力。将17个界别所对应的群众代表形成110多种界别群众身份特征和类型,制作《界别群众代表列举清单》,供建库时参照。除中共界、无党派界和特邀界外,以相关部门为主,建立14个主信息库;以区镇(街道)政协工委及法治、城建和财贸3个专门工作组为辅,建立17个子信息库,入库界别群众代表4500多人,建成了结构完整、覆盖广泛、代表性强、影响力大的界别群众信息库,并按年度更新微调。

建立“三定”机制,着力推动联系常态化。坚持精准定人、合理定量、规范定责,着力推动委员联系界别群众工作常态化。一是精准定人。根据“就近就便”原则,实现入库界别群众代表名单与委员联系界别群众名单

的精准对接。二是合理定量。按照“1名政协委员联系5名界别群众”的比例,309名政协委员固定联系的界别群众代表基本可覆盖区镇(街道)、部门、行业、系统、重点企业和农业农村等各种类型,做到需求与可能相结合。三是规范定责。明确提出委员联系界别群众的五项任务,即广泛凝聚共识、反映社情民意、积极建言资政、参与基层治理、为民办实事。

规范八步工作流程,全面提升联系实效性。坚持流程闭合、问题闭环、责任落实原则,将委员联系界别群众工作全流程,拆分为“连线、凝心、转办、审批、办理、督办、回复、评议”八步进行。一是流程闭合。制作“联系工作流程图”,并明确每个步骤的责任主体和核心内容,实现了凝聚共识和解决问题同步到位。八个步骤环环相扣,并用系列图表相互佐证。二是问题闭环。从委员接受界别群众诉求、初步调研提出委员建议、交区镇(街道)政协工委或工作组转办、责任区镇(街道)或部门审批交办、相关科室和人员限时办理并逐级回复、委员向提出诉求的群众反馈,步骤

清晰,层次分明,形成闭环。三是责任落实。由海安市委办印发文件,将委员联系界别群众工作纳入各级党委、政府和部门工作安排,要求按照各自职责加强群众诉求和委员建议的研究、办理,确保事事有回应、件件有落实。

夯实基础工作保障,不断强化联系支撑力。坚持提升委员素养、完善工作平台、强化履职考核相结合,用制度保障委员愿联系、会联系、真联系、常联系。一是提升委员综合素养。围绕委员“又红又专”,先后组织“党的二十大知识竞赛”“读书思享会”“委员讲堂”等活动50余场次,既提升了委员政治站位、工作视野,又增强了思想引领和服务群众的能力水平。二是融合线上线下联系平台。线下融合有事好商量协商议事室、委员书房、委员之家等场所,建立委员联系界别群众工作站、室(岗)42个。线上将电话、微信(群)、电子邮箱、二维码、公众号、短视频等作为联系界别群众工作载体,实现线上线下互为补充。三是纳入委员履职考核体系。把委员联系界别群众情况纳入委员考核,将委员双向发力推进到基层、延伸到一线、贴近到群众,切实提高委员履职质量。

### 创新政协民主监督制度机制

如皋市政协

如皋市政协积极探索推进民主监督新路径,着力拉长监督链条、补齐监督短板、提升监督效能,在助推党政部署落实、民生福祉改善中发挥独特作用。

依托党委大督查体系,推动政协民主监督与党内监督、监察监督“同心共融”。党委点题,政协解题。如皋市委主动将一些全局性重点课题交由政协承担。如皋市政协依托市委大督查体系,深度融合党内监督、监察监督,联合市纪委监委出台《放管服》改革联合调研督查方案》。在做好阶段性联合监督的基础上,动员企业家委员参与,既当体验者,又当评判员,助力如皋获评“企业家幸福感最强市”。充分发挥联合监督的独特优势,近两年,如皋市政协、市纪委监委跟踪督办重点提案23件,通过办理过程与办理成效全程跟踪监督,有效把联合监督优势转化为发展强劲动能。

依托“两代表一委员”工作机制,推动政协民主监督与党内监督、人大监督“同台互融”。如皋市委有机融合代表联系群众、委员议政建言工作机制,研究出台实施意见,政协民主监督与党内监督、人大监督共融互通。

依托“两代表一委员”工作机制,建立政协监督与人大监督“沟通协商、信息共享、联合监督、监督反馈”四大常态化对接机制。结合市委重要课题“点题”要求,凝聚监督合力,释放监督效能。

依托执法司法联动机制,推动政协民主监督与行政监督、司法监督“同治深融”。以推进“章艾华委员工作室”建设为试点,积极探索民主监督新方式、新路径,加强与行政机关、司法机关的协调配合,加快打造“委员+”履职品牌。章艾华充分运用委员工作室这一新平台,有效发挥政协委员和一线检察官“双重身份”的作用,探索“政协提案+社情民意+检察建议”多元融合监督方式,实现了“1+1>2”的监督质效,提升了履职成效,促进了基层社会治理的协同化、高效化。

依托有事好商量协商议事平台,推动政协民主监督与社会监督、群众监督“同行交融”。建好用好有事好商量协商议事平台,围绕群众关心的议题,将政协民主监督与社会监督、群众监督有机融合。近年来,如皋市政协突出委员带动群众参与,开展各类协商议事活动3500余场次,构建群众“共治共享”新



如皋市政协探索建立融合监督系统