

“双员”服务 助力代表聚“民声”惠“民生”

——专访河南省桐柏县人大常委会党组书记、主任王宏波



桐柏县人大常委会将全县各级人大代表“混合编组”进站,组成若干个代表小组,会同“双员”共同接待服务群众。推行“代表+双员+网格+群众”机制,安排每位代表包联1至3个网格小区,“双员”协同代表深入网格一线,与群众“面对面沟通”,为群众“实打实办事”;启用占地1450平方米的县人大代表联络总站,布设“六室两中心”,16个乡镇代表联络站全部完成升级改造,均配备“双员”工作室;健全“混合编组、多级联动、协同履职”工作机制,落实每周三“代表活动日”制度,着力实现各级人大代表“贴近基层、服务群众、进站履职”常态化;先后依法调处化解各类社会矛盾320件,累计接待群众4700余人次,收集群众反映问题723条,现场解决537条,交办督办186条建议,有效提升了代表履职效率和群众满意度。

访谈
ANGTAN

为更好发挥人大代表主体作用,不断探索、发展和丰富全过程人民民主重大理念,进一步密切人大代表同人民群众的联系,拓展国家机关同人大代表、人民群众的联系,2022年以来,河南省桐柏县人大常委会结合实际探索实行“双员”服务制,组建民情联络员、政务协调员两支队伍,作为人大代表高效履职的重要辅助力量。深化“代表+双员+网格+群众”机制,“双员”协同代表下沉网格,开展宣讲党和国家方针政策、收集和反映社情民意、落实代表建议办理等工作,持续提升人大代表为民履职的积极性,打通了代表联系服务群众的“最后一公里”。“双员”如何发挥作用延伸代表联系群众触角,拓宽代表服务群众的渠道?如何通过机制创新发挥代表重要作用,提升代表履职为民的实效?围绕这些问题,桐柏县人大常委会党组书记、主任王宏波接受了本报记者的专访。

1

建强“双员”队伍 民声入耳入心

王宏波告诉记者,桐柏县人大常委会将全县各级人大代表“混合编组”,进驻各乡镇人大代表联络站,同时,按照“政治过硬、业务精通、热忱公道、群众认可”的选配标准,精心组建“双员”队伍,协同人大代表积极开展联系服务群众活动,进一步拓展代表履职触角,将全过程人民民主的“根系”延伸到田间地头、生产一线,切实帮助群众解决急难愁盼问题。

民情联络员从乡镇村组政治素质高、群众口碑好、服务意识强的村干部、老党员、网格员等群体中择优吸纳,主要负责协同人大代表宣传党和国家方针政策、普及法律法规、反映社情民意等。目前,全县已组建了383个民情联络员队伍。民情联络员与人大代表一起“沉”在群众中间,通过

“望”群众脸色,体会群众冷暖疾苦;“闻”群众呼声,倾听群众真话实话;“问”群众需求,了解群众急难愁盼;“切”群众脉搏,找出解决问题的“处方”,进一步畅通社情民意的收集、反映和表达渠道。

政务协调员从熟悉政策法规、勤政务实、敬业负责的乡镇政府领导班子成员及相关职能部门负责人中择优配备,主要负责协助人大代表接待群众、提供政策法规咨询、协调意见建议办理等。王宏波说,目前,全县已组建了195人的政务协调员队伍,通过与人大代表一起主动上门“出诊”、协调联动“会诊”、跟踪回访“复诊”,推动代表建议高效闭环办理,弥补驻站代表对行业法规和办事流程掌握上的局限,进一步拓宽国家机关联系代表、服务

群众的渠道。

桐柏县人大常委会将全县各级人大代表“混合编组”进站,组成若干个代表小组,会同“双员”共同接待服务群众。推行“代表+双员+网格+群众”机制,安排每位代表包联1至3个网格小区,“双员”协同代表深入网格一线,与群众“面对面沟通”,为群众“实打实办事”。持续完善意见建议收集梳理、分析研判、交办督办、反馈评价闭环机制,民情联络员扎根基层协助代表收集社情民意,驻站代表汇总梳理形成代表建议,联络站负责人研判分类后转交政务协调员协助办理,驻站代表持续跟踪督办、推动落实,实行台账式管理、清单化推进,将“双员”服务贯穿群众“点单”、代表“定单”、政府“买单”、人大“验单”全过程。

2

完善站室功能 拓展服务渠道

“我们坚持‘建上抓规范、管上抓机制、用上抓实效’的工作思路,不断拓展联络站‘宣传站、民意窗、连心桥、监督岗、大课堂’的功能,实现‘站室常用、代表常去、群众常来、国家机关工作人员常进、民生实事常办’,为人大代表及‘双员’高效履职提供了坚实阵地。”王宏波向记者介绍。

王宏波告诉记者,桐柏县人大常委会以“站站有特色、站站有故事”为目标,先后开展专题培训、规范化评比、观摩推进会、调研督导等活动15场次,在“十有”基础上推动联络站标准化建设、规范化管理、常态化运行,全面提升联络站“建管用”水平。启用占地1450平方米的县人大代表联络总站,布设“六室两中心”,16个乡镇代表联络站全部完成升级改造,均配备“双员”工作室,

组建了57个村级代表联络室,切实发挥专业代表联络站的“专、聚、联”功能,打造淮河源生态保护、化工先进制造业、“三茶”统筹发展3个专业代表联络站,成功创建1个省级全过程人民民主基层示范点、3个市级示范点,构建起县、乡、村和行业站(室)协调联动的人大代表联络平台体系。

健全“混合编组、多级联动、协同履职”工作机制,落实每周三“代表活动日”制度,着力实现各级人大代表“贴近基层、服务群众、进站履职”常态化。注重发挥联络站“联系群众、汇集民意、参政议事、推进治理、强化履职”的作用,常态化开展“政情通报”“站点问政”“代表督政”等活动,组织引导各级人大代表先后围绕乡村振兴、优化营商环境等重点工作开展调

研、视察310余场次。同时,加强代表教育培训,依托代表联络站及“智慧人大”平台,开展各类代表培训70余场次,为每位代表订阅学习资料,进一步提升代表的综合素质和业务素养。

桐柏县建成“智慧人大”代表履职服务平台和县乡两级视频系统,实现信息公开、在线履职、视频调度、远程服务等功能,不断丰富内容、拓展功能,提升数字化水平。王宏波说,县人大常委会还在全县推广“二维码”弹性预约服务,公开驻站代表基本信息、联系方式及接待时间,推动代表把身份亮到基层,确保信息有人接、咨询有人答、问题有人管。推行“线上+线下”“站内+站外”“固定+流动”的工作模式,使社情民意更畅通,代表履职更高效。

3

化解急难愁盼 民声落地落实

王宏波介绍,推行“双员”服务制,是发展全过程人民民主的生动实践,是践行全心全意为人民服务宗旨的具体体现,“双员”服务制开展以来,桐柏县人大常委会及各级人大代表坚持把群众呼声作为第一信号,把改善民生作为第一追求,把群众满意度作为第一标准,着力聚民声、集民智、解民忧、惠民生。

“我们先后解决涉及人居环境、乡村振兴、交通出行、教育医疗等问题290余件。”王宏波举例说,比如,城郊乡吴湾、刘湾等属于偏僻山村,部分村道尚未硬化,给村民出行带来不便。该乡民情联络员杨清发等人及时向驻站县人大代表石万红反映情况,石万红经过实地调查、走访周边群众征求意见后,撰写了“对城郊乡吴湾、刘湾等村道路进行整体提升改造的建议”,交政务协调员武磊协调办理,人大代表全程参与督办、跟踪问效。城郊乡政府有关部门及时制定处理方案,积极推进项目实施,目前已硬化道路15千米,安装太阳能路灯500余盏,有效缓解了群众出行难问题。

通过“双员”与人大代表共进网格,助力人大代表第一时间发现问题、反映问题,协同开展化解矛盾纠纷、为民排忧解难等工作,着力将代表发挥作用嵌入基层治理体系中,把代表履职融入基层工作全局中。“双员”服务制开展以来,人大代表与“双员”先后依法调处化解各类社会矛盾320件,在助力基层治理领域发挥了积极作用。如,桐柏县城关镇人口基数大、矛盾纠纷多、调解任务重,通过“双员”协同代表进网格、亮身份,积极收集社情民意、宣传政策法规、多元调处纠纷,该镇化解了一批群众烦心事、揪心事,温暖了民心、促进了和谐。

人大代表当好核心力量和主力军,紧密联系“双员”协同开展工作,深入了解民情,真实反映民意,广泛集中民智,从群众最盼、最急、最忧的事情做起,把好事办好、实事做实,切实提升群众的获得感和幸福感,进一步拓展了国家机关同人大代表和人民群众的联系渠道,在国家机关与群众之间、代表与群众之间架起了连心桥。截至目前,该县“双员”协同人大代表已累计接待群众4700余人次,收集群众反映问题723条,现场解决537条,交办督办186条建议,有效提升了群众满意度和代表建议落实率。

王宏波表示:“‘双员’服务制源自工作实践,契合工作需要,尚需在工作中不断探索完善,在实践中检验成效。下一步,我们将始终坚持‘人民至上、服务人民’理念,在加强代表工作上持续发力,在‘双员’服务制的‘持续、延伸、深化、拓展’上下功夫,在‘深化于思、实化于行、转化于效、固化于制’上不断努力。将充分发挥人大代表重要作用,紧紧依靠人民、不断造福人民、牢牢植根人民,持续聚民声惠民生,更好实现民有所呼、我有所应,积极探索发展全过程人民民主的基层实践。”

(本报记者 常雪丽 通讯员 陈康)

人大代表要以“真查实研”换“金玉良言”

■ 张伟 (河北)

习近平总书记指出:“做好调研的基础是真实。如果看到的全是精心准备的亮点、认真包装的景点,听到的都是标准答案,调研就会走形变味、脱离实际。”调查研究是掌握真实情况的重要途径,也是推动真抓实干的重要方法。作为人大代表,应做好调查研究工作,以“真查实研”换“金玉良言”。

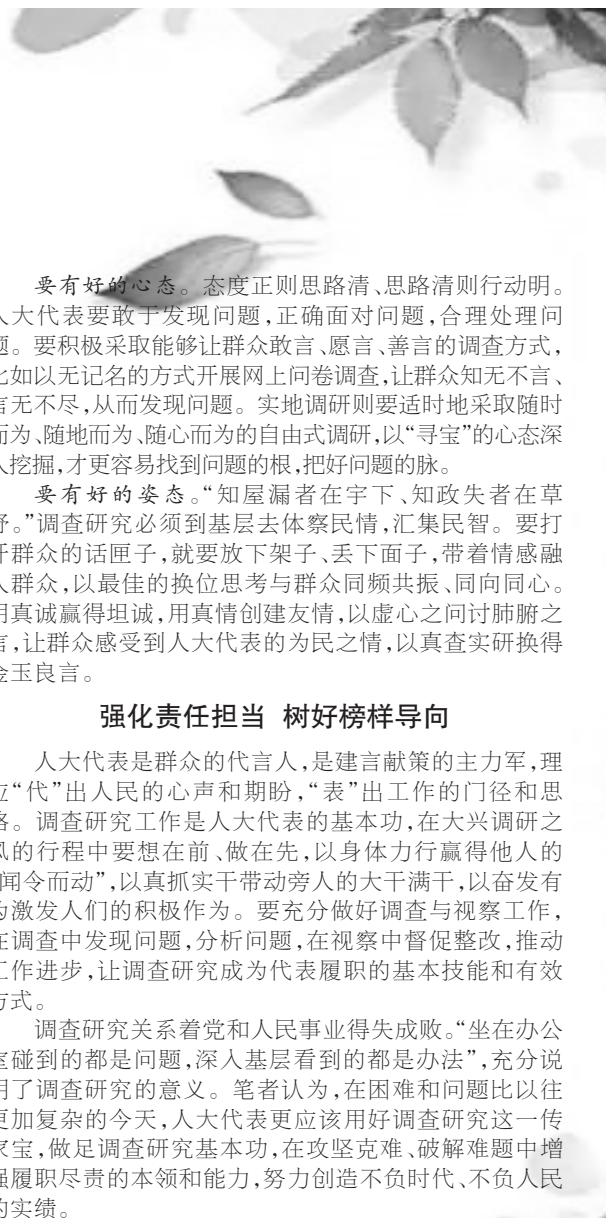
站稳人民立场 坚持问题导向

以问题导向引领调研方向,是我们党一以贯之的优良传统。问题是时代的声音,只有站在人民的立场思考才能找准问题,调查研究才有意义。远离了人民群众的所思所盼,调查研究就会变得空洞,成为形式主义、官僚主义。因此人大代表要时刻牢记初心使命、心系为民情怀,让“人民选我当代表,我当代表为人民”的庄严承诺永驻心间。一要善于从百姓的日常聊天中发现问题的用心聆听,用情思量。二要善用网络民意审视问题。人大代表要经常上网、潜潜水、冒冒泡,久而久之会发现百姓在关心什么、期盼什么、厌恶什么。网络上的民意可以作为人大代表调查研究的风向标,顺着民意想问题,调查研究就会有血有肉。

调查研究工作坚持问题导向就是哪里有群众的声音,就坚持到哪里找问题,让调查研究成为收集群众心声的重要抓手。

锤炼履职作风 把好行为导向

要有好的状态。人大代表要以满腔的热血、满格的信心、满分的表现投入调查研究中,要提高政治站位,充分认识到调查研究的意义,保持调查研究的兴趣,精通调查研究的方法。站高望远,才能有大局观,明确解决难点所在,为开展调查研究找准方向。站位坚定,才能达到“我自岿然不动”的政治定力,确保调查研究坚持正确的政治方向,才能把调研工作往深里做、往实里做。要把学习习近平新时代中国特色社会主义思想这一党的创新理论与调查研究结合起来,深刻把握蕴含其中的马克思主义立场、观点和方法,将其运用到调查研究之中,做到融会贯通、活学活用,让“调查研究”成为人大代表想为、真为、勤为的自觉行动。



要有好的心态。态度正则思路清、思路清则行动明。人大代表要敢于发现问题,正确面对问题,合理处理问题。要采取能够让群众敢言、愿言、善言的调查方式,比如以无记名的方式开展网上问卷调查,让群众知无不言、言无不尽,从而发现问题。实地调研则要适时地采取随时而为、随地而为、随心而为的自由式调研,以“寻宝”的心态深入挖掘,才更容易找到问题的根,把问题的脉。

要有好的姿态。“知屋漏者在宇下,知政失者在草野。”调查研究必须到基层去体察民情,汇集民智。要打开群众的话匣子,就要放下架子、丢下面子,带着情感融入群众,以最佳的换位思考与群众同频共振、同向同心。用真诚赢得坦诚,用真情创建友情,以虚心之问讨肺腑之言,让群众感受到人大代表的为民之情,以真查实研换得金玉良言。

强化责任担当 树好榜样导向

人大代表是群众的代言人,是建言献策的主力军,理应“代”出人民的心声和期盼,“表”出工作的门径和思路。调查研究工作是人大代表的基本功,在大兴调研之风的行程中要想在前、做在先,以身体力行赢得他人的“闻令而动”,以真抓实干带动旁人的大干满干,以奋发有为激发人们的积极作为。要充分做好调查与视察工作,在调查中发现问题的根源,在视察中督促整改,推动工作进步,让调查研究成为代表履职的基本技能和有效方式。

调查研究关系着党和人民的事业得失成败。“坐在办公室碰到的都是问题,深入基层看到的都是办法”,充分说明了调查研究的意义。笔者认为,在困难和问题比以往更加复杂的今天,人大代表更应该用好调查研究这一传家宝,做实调查研究基本功,在攻坚克难、破解难题中增强履职尽责的本领和能力,努力创造不负时代、不负人民的实绩。

人大代表在人代会前应做好哪些准备工作?

参加人代会是人大代表行使权利的主要形式。由于各级人代会的会期都比较短,会议议程多、节奏紧、任务重,这就需要人大代表在出席会议前做好充分的准备工作。

统筹安排本职工作与执行代表职务 优先执行代表职务

优先执行代表职务是指,当人大代表出席人代会和本职工作发生矛盾的时候,应当优先参加人代会。在召开人代会期间,人大代表不得以本单位工作或者其他会议、活动为由不参加人代会。为保证参加好人代会,人大代表要根据有关方面的通知预留出席人代会的时间。当然,代表所在单位也应当在时间安排、工作任务等方面给予支持和保障。作为人大代表来讲,也要妥善安排好自己的本职工作,尽量减少因参加人代会给本职工作带来的影响。这就要求人大代表要有较高的统筹协调能力。

参加人大常委会或乡镇人大组织的视察活动

为了开好人代会,在会议召开前,本级人大常委会或上级人大常委会委托下级人大常委会组织人大代表围绕会议议题开展视察活动,以拓展代表之情渠道,深入了解相关情况。乡镇人大组织本级人大代表进行集中视察。人大代表应积极参加这些视察活动,了解情况,联系选民,为出席人代会做好各方面的准备。

联系选民或选举单位和人民群众

由选民直接选举产生的人大代表,应向选举他的选区选民负责,并接受选民监督。因此,直接选举产生的人大代表要联系选民,听取和反映选民意见,并向选民报告工作,回答选民的询问。选举单位是指在间接选举中,依法产生上一级人民代表大会代表的机关。在

我国,县级以上的地方各级人民代表大会都是选举单位。由选举单位选出的代表,应向选举他的选举单位负责,并接受选举单位监督。因此,间接选举产生的代表,应密切联系原选举单位,利用各种方式主动到原选举单位中间,了解原选举单位有什么意见和要求。

了解会议的各项议程

每次人代会都有一定的会议内容和议题,这就需要代表在接到召开人代会的通知和文件草案后,进行认真阅读、思考,仔细查看草案中有什么需要修改和完善的地方。同时,要围绕会议的主题,通过各种途径查阅相关信息和资料,了解相关知识,为出席会议更好地履行代表职责做好充分准备。

形成发言稿和意见建议初稿

在汇集群众意见基础上,通过深入思考研究形成审议发言材料和议案或建议初稿。每次人代会,都要审议“一府两院”工作报告、计划报告、财政预算报告和人大常委会工作报告等六大报告和其他各项议案,人大代表还可向大会提出议案或建议。由于会期有限,有些工作需要提前做好。一是对视察、专题调研、执法检查等活动收集来的情况进行归纳整理,形成审议发言稿。二是形成代表议案建议初稿,并反复审阅拟提出的议案、建议,是否符合国家和人民群众的整体利益、根本利益和长远利益,是否属于本级人民代表大会的职权范围,是否符合议案、建议的条件和标准,是否符合本地区实际,对政策措施是否有针对性和可执行性。

(选自《怎样做好新时代人大代表》一书)

