

习近平总书记强调,各级人大常委会要加强代表工作能力建设,支持和保障代表更好依法履职,使发挥各级人大代表作用成为人民当家作主的重要体现。2022年以来,浙江省温州市鹿城区人大常委会在全面承接落实浙江省人大数字化改革“1512”体系和温州市人大“1261e”体系建设要求的基础上,创新打造“e鹿履职”数字化平台,助力代表高质量“一路履职”。“e鹿履职”平台进一步拓展“双联系”渠道载体、健全代表建议处理闭环机制、加强履职保障和评价管理,助推代表在闭会期间积极、规范、高效履职。

浙江省温州市鹿城区人大常委会创新打造“e鹿履职”应用平台,构建了一名代表提意见、多名代表附议完善、所有代表在线监督、明确处理职责的代表工作格局——

## “e鹿履职”赋能“一路履职”

■ 本报记者 李艳龙 通讯员 李姚剑

### 【场景介绍】

“e鹿履职”应用以“闭会期间如何更好发挥人大代表作用”为切入点,通过构建民情民意从收集提交到协同处理再到结果运用的履职闭环新机制、新渠道,有效激发代表履职热情,压实代表履职责任,填补闭会期间代表履职“空档期”,以基层创新实践丰富全过程人民民主的时代内涵。

在人民代表大会闭会期间,一定程度上存在人大代表履职渠道不畅通的情况,且对人大常委会工作的参与程度有待提升。这些问题导致群众所关心的各类“小事”“急事”“难事”无法得到及时有效地解决,进而影响了人大代表在闭会期间职能的全面发展。

为破解这一难题,2022年,鹿城区人大常委会聚焦闭会期间代表高质量履职,创新打造“e鹿履职”数字化应用,并配套出台《“e鹿履职”应用履职事项处理办法》《关于建立温州市鹿城区人大代表履职指数的方案》。通过“e鹿履职”应用,人大代表以文字、图片形式线上一键提交意见建议,经审核后转交有关单位承办、限期反馈,实现代表实时履职、部门限期办理、人大全程监督、结果科学评价,推动代表履职全生命周期管理规范化、服务实效化、成果最大化。

据介绍,“e鹿履职”应用围绕“收集反映、处理评价、结果运用”三个环节,贯通省市建模块和街镇基层单元模块,开发建设了“民情常态化收集反映”“事项高效化处理反馈”和“数据科学化研判运用”三大场景。

“截至2024年11月,鹿城区117名各级人大代表已经激活使用了‘e鹿履职’平台,75家部门在线处理并答复提交的建议。已经解决的652件履职事项涉及城市建设、安全生产、生态环境、教育文化、营商环境等方面事项,及时解决了一批群众关心的‘小事’‘急事’‘难事’。”鹿城区人大常委会办公室秘书科副科长潘家定说。

### 数字赋能“一键履职”

作为温州市鹿城区人大代表,丁丽萍每天上班时都会习惯性打开“e鹿履职”数字化平台的待办事项选项。2023年10月12日,她在平台查看了关于解决温州学院西路附二医院周边问题建议的回复情况。她欣慰地发现,蒲鞋市街道及市公安局交通局二大队已及时接收并给出反馈处理意见。

温州学院西路作为横贯市区中部片区的交通主干道,全长仅650米,但聚集着温医大附二医院、眼视光医院、口腔医院3家大型甲级医院和温州医科大学学院路校区,3家医院周边日均机动车通行量约4万辆,日均就诊停车需求约8000辆次,该路段交通一直处于超饱和运行状态,存在停车资源匮乏、“泊车黄牛”横行等问题,针对这一顽疾,丁丽萍通过个人抖音发布了相关视频,并收到众多网友留言。结合群众意见,2023年9月26日下午2点05分,丁丽萍通过“e鹿履职”平台提出了《关于进一步加强学院西路交通管理的建议》。当天下午2点07分,蒲鞋市街道、市公安局交通局二大队负责“e鹿履职”事项的处置人就在平台上收到提醒消息,并第一时间与丁丽萍电话联系,详细了解相关问题的情况。

3天后,蒲鞋市街道及市公安局交通局二大队均在“e鹿履职”平台上作出相应回复。蒲鞋市街道方面表示,已加强停车收费管理,如仍有非法拦车代驾现象,请市民现场报警处理。同时,交警二大队也回复称,已持续开展针对非法拦车代驾人员的查处和打击行动。

“我已通过‘e鹿履职’平台提交了超过40条建议,并收集各类民情民意。”丁丽萍说,该平台使得代表们可以随时提出建议,相关部门也会及时反馈并协调解决问题,从而形成一个民情收集、代表建议、政府办理、问题解决的良性循环。

据介绍,在“e鹿履职”平台,一名代表提交建议,其他代表都可以在线查看、点赞附议。

“一位代表提出的履职事项,全区的人大代表均可线上查看、点赞、附议。点赞越多,说明越多代表关注,这可以给承办单位增加些压力。”该区人大常委会相关负责人表示,在“e鹿履职”平台,所有代表还可以查看政府端办理进度、反馈结果、

评价满意度等信息。在线查看结合附议功能,其他代表就可以补充完善建议,如黄航代表提出的修复塘河护栏的事项,瞿含张代表附议:“若经常遭到人为损坏,可以在此处安装监控,以便后续进行调查处理。”

这位负责人介绍,除了代表提交建议的经办人,政府承办单位分管领导、主要领导也可以在“e鹿履职”平台上查看到本单位承办的事项处理进展情况。

“‘e鹿履职’应用实现了一位代表提意见、多位代表附议完善,所有代表在线监督、《处理办法》明确职责的工作格局。这些制度设计就是‘温瑞塘河’相关履职事项能够得到主办、承办单位迅速落实和答复的最主要原因。”这位负责人说。

### “不满意”二次办理

如何确保“e鹿履职”事项落地落实,做好平台应用的“后半篇文章”?鹿城区人大常委会制定了相应的制度规范。为理顺办理流程,鹿城区人大常委会多次与区政府各部门座谈征求意见后,最终出台《温州鹿城人大“e鹿履职”应用履职事

项处理办法》。

办法规定:“承办单位应在接到交办履职事项后的两周内将办理结果在线答复代表”。部门答复后,代表会在“e鹿履职”平台上收到查看答复内容的提醒,并提示代表进行满意度评价。

对于代表不满意的情况,办法规定:“承办单位应当与提出履职事项的代表面商,认真研究办理,在一个月内重新答复代表。如确属按现有政策或条件不能解决的,应当向代表说明原因。”对于代表不满意件,该区人大常委会将发《重点“e鹿履职”事项交办单》,督促承办单位高度重视、二次办理。

2024年7月19日下午3点36分,鹿城区人大代表瞿含张通过“e鹿履职”平台提出《排查电动车电池换电柜存在的安全隐患》的建议。当天下午3点38分,鹿城区供电公司、区消防救援大队负责“e鹿履职”事项的处置人就在平台上收到了提醒消息。

近一年来,鹿城区街头巷尾、居民住宅区内多了许多电动车电池换电柜,这些换电柜的存在为送外卖人员提供了不少便利,但也带来了一定的安全隐患。瞿含张根据市民反映及多地察看发现,许多换电柜存在私拉电线(也可能存在用居民电价输出,以高价供给运营商倒差价)的行为,也有存放在居民小区或沿街店铺内,存在很大的安全隐患。尤其是居民区内,物业或业委会无法执法,无法强制断电,若发生爆炸,后果不堪设想。由于没有明确的主管部门,导致此现象越来越多。希望,电力、消防救援等相关部门明确职责,畅通举报渠道,及时消除此类安全隐患。

3天后,鹿城区供电分公司在“e鹿履职”平台上回复:“关于电柜存在的高价低接、私拉乱接等问题,我司已知悉,确实存在很大的风险和安全隐患。由于充换电柜属于用户侧用电设备,若存在私拉乱接现象,望社区、业委会等有关单位组织提供线索清单,包括用电户号、户名、地址、联系方式、问题描述等信息,我司将组织人员上门排查。”

收到答复后的当天晚上,瞿含张在平台上对该答复评价为“不满意”,理由为:答复虽然告知了相应的举报方式,但是没有明确主管部门,没有做到主动作为,望各部门重视风险防范工作,莫要事后追责。

鹿城区人大常委会办公室工作人员发现该“不满意件”后,便与承办单位沟通了解办理情况,认为该工作涉及民生热点问题,即报区人大常委会分管负责人知悉后出具《重点“e鹿履职”事项交办单》,督促主办、承办单位再次研究办理。

鹿城供电分公司收到交办单后,第一时间与瞿含张开展面商沟通,详细了解代表意见。后续开展了3次电动自行车充换电设施用电安全隐患排查整治专项行动,包括开展电动自行车充换电安全宣传,制作发布“温州话”用电安全宣传视频;开展专项用电安全检查,联合综合执法、发改、市监以及各街镇检查整改高价低接、私拉乱接、偷窃电等行为;规范用电报装流程,开展电动自行车充停场所专项设计联合技术审查,规范电动自行车集中充换电设施的用电报装工作等。

最终,8月27日,鹿城供电分公司再次与瞿含张面对面沟通,答复办理结果。瞿含张表示:很满意。

### “三个转化”发挥建言最大效用

对“e鹿履职”建议中,具有深层次、全局性、长期性的共性问题归纳提升转化为人民代表大会建议;关系重大民生、社会普遍关注的问题,常委会开展专题调研、听取相关报告,形成专项监督议题;优秀代表建议分类汇总,转化为代表建言信息专报,提交给党委、政府作决策参考。

对于代表建言,鹿城区人大常委会如此“转化”,发挥建言的最大效用。

►关于温瑞塘河生态治理的建言转化为人大常委会议案

一部东瓯史,半部在塘河。温瑞塘河,这条拥有千年历史的河流,是浙江温州地区的核心水道,它在防洪、排涝、供水景观美化及生态环境保护方面扮演着至关重要的角色,因此被温州人民深情地誉为“母亲河”。

2024年11月,浙江省河长办公布浙江省2024年度“幸福母亲河”优秀案例名单,温瑞塘河光荣上榜!在这亮眼成绩单的背后,鹿城区的人大代表们功不可没。

2022年,缪苗苗、单陆斌等代表在“e鹿履职”平台上提交了“强化塘河及其周边绿道的环境整治,建立持久的管理机制”“提升塘河钓鱼管理,维护塘河水域的生态环境”“改善塘河护栏管理,增强城市形象”等建议。此后,鹿城区人大常委会牵头,组织代表们对“e鹿履职”建议中涉及塘河的深层次、全局性、长期性的共性问题进行了多次讨



鹿城人大“e鹿履职”应用驾驶舱

纳,并将这些问题提升为人代会的议案建议。

“进一步加强塘河核心区域建设,结合‘五水共治’等行动,建设大量品质类项目,助力温州建设成为国家文化和旅游消费试点城市。”在2023年人代会上,周武夫代表领衔提出《关于推进温瑞塘河核心区水岸一体化建设的议案》。

2023年以来,鹿城区人大常委会主任贾焕翔多次带队,组织代表调研温瑞塘河水岸一体化项目建设情况,并召开专题调研座谈会,人大代表与区水利建设管理中心、市资规局鹿城分局、区文旅传媒集团、南汇街道等有关单位负责人深入探讨,提出意见建议。

2023年以来,在鹿城区人大常委会的持续监督推动下,截至2024年11月,温瑞塘河构建“一轴、三区、七段、二十景”的治理格局,建成亲水节点11个,滨水绿道28.8公里,水上游线3条,惠及沿线群众87万人,形成集滨河生态长廊、文化展示长廊等多种功能于一体的水景蓝图。

►关于治理“断头路”的建言转化为人大监督议题

不少市民反映,位于广化街道的烈士路路段由于部分民房未拆除,导致道路建设迟迟无法启动,形成了“断头路”。“2022年10月,鹿城区人大代表王永标通过“e鹿履职”平台,向有关部门和属地街道提出加快拆除部分房屋、建设烈士路路段道路等建议,消除周边道路的安全隐患。

道路通则百业兴。这一建议提出后,鹿城区人大常委会高度重视,通过密集调研、专题座谈,发现市区“断头路”问题较为突出,不少代表和群众看在眼里,难在路上、急在心里。聚焦民生关切,鹿城区人大常委会于2023年起,在全区范围内开展“断头路”贯通工作专项监督,推动政府将包括烈士路等10条重点“断头路”贯通工作纳入当年民生实事项目,以最大力度“破冰”断头路。

此外,鹿城区人大常委会还定期组织代表围绕“倾听民声让道路通行更顺畅”主题拍摄系列短视频,向社会宣传展示断头路贯通和道路品质提升情况,围绕群众关心的问题提出意见建议,营造全民监督、推动工作的良好氛围。

王永标表示:“通过‘e鹿履职’平台,使得代表建议和群众呼声能够更加及时地被听到、被采纳,并通过人大监督推动政府更好地为民履职。特别是去年以来,烈士路拆迁、建设等工作实现了前所未有的提速,多年啃不下的‘硬骨头’终于被攻克。”

2024年9月30日,鹿城区广化街道召开烈士路接(西门)新坦路)道路工程通车新闻发布会。该路段于2024年5月7日开工,于9月23日完成预验收,9月30日实现通车,相较原定工期提前38天。截至目前,鹿城全区已累计打通19条“断头路”,大大方便了周边居民出行。

►关于文旅融合的建言转化为《代表建言》信息专报

2024年,从淄博的烧烤文化到贵州的村超超级市场和便利店,再到哈尔滨的冰雪盛宴,各地的文旅项目纷纷展现出独特魅力。鹿城区,作为“千年商港”“千年斗城”温州的心脏地带,不仅拥有丰富的文化遗产,还孕育了多样的旅游资源,如何提升和扩大文旅产业的规模和质量,已成为众多代表关注的热点议题。

“带动温州海鲜、特色咖啡等文旅产品火热出圈,让游客能够一站式品尝到灯盏糕的酥鲜鲜香、鱼丸汤的鲜美劲道、糯米饭的软糯可口等,以舌尖引流提振旅游消费。”去年以来,区人大代表周丹,基于对行业动态以及游客新需求的深入调研,通过“e鹿履职”平台,多次针对鹿城文旅餐饮一站式体验不强、消费模式不够丰富等问题提交建议。

### 工作通知

e鹿履职

您有一条工作通知

宜搭

您有一条工作通知

鹿城智慧云协同办公

您有一条工作通知

浙里报

您有一条工作通知

基层数据宝

您有一条工作通知

群聊

申请加入群

白鹿智考

您有一条工作通知

日程

日程

每当代表在“e鹿履职”平台提出需处理事项,承办单位处置人(经办人)“浙政钉”APP上都会弹出一条工作通知,提醒有一个新的“e鹿履职”事项待处理。

今年以来,多位区人大代表通过“e鹿履职”平台围绕鹿城区文旅文创新融合发展,畅所欲言、支招建言:1月,李碧代表和孟永国代表分别提出“建筑设计可行性强的历史文化研学路线”和“关于鹿城区重要公共文化场所融进非遗的建议”;6月,应微微代表提出“关于将温州武术博物馆纳入鹿城都市漫游路线旅游打卡点的建议”;……

鹿城区人大常委会对上述建议进行了汇总和提炼,并将其转化为一份名为《发挥优势、突出特色,做优做强鹿城文旅融合新篇章》的《代表建言》信息专报,为党委决策提供有益参考。2024年8月28日,鹿城区委书记白洪楞对《代表建言》专报中提出的建议予以肯定,并批转有关部门落实。

“推动人大代表在闭会期间常态化、高质量履职是人大工作的重要任务,鹿城区人大常委会自2022年9月2日上线‘e鹿履职’平台后,通过激发闭会期间代表积极履职、发挥代表主体作用,进一步丰富了全过程人民民主基层实践。”鹿城区人大常委会主任贾焕翔说。

### 精彩“码”上见



### 往期回顾