

# 带着线索去 跟着问题走 盯着问题改 重庆探索形成“开门督查”“智慧督查”新格局

□本报记者 何春阳 实习生 唐靖岚

从清理整顿快递代收点违规收费到解决好水电气网络问题,从推动转供电价常态化治理到规范燃气预存费,从优化合同专用章到靈活认定居住证申领时间……重庆市“互联网+督查”平台上线一年来,持续完善功能、加强制度建设、优化工作流程,打造全市互联网政务咨询投诉综合处理平台和督查问题线索收集平台,运行成效初显。

截至目前,平台办理国务院“互联网+督查”交办事项2814件,群众和企业反映事项51.07万条,平台办结率稳定在95%左右,架起了政民互通“连心桥”,有力促进了群众和企业反映的难点堵点痛点问题解决,全力推动党中央、国务院重大决策部署和市委、市政府工作安排部署落地落实。

## 查热点聚焦点 办好群众急难愁盼问题

悠悠万事,民生为大。  
2021年7月28日,重庆市“互联网+督查”平台正式上线运行,联通国家和市级多个政务服务平台,把全市互联网渠道接收的企业和群众反映事项整合到一个渠道统一办理,广泛倾听社情民意,实行“开门搞督查”。一年来,平台共办理政务咨询投诉51万余件,及时全面了解企业和群众诉求,回应社会关切。

今年1月7日,云阳县一群众通过重庆市“互联网+督查”平台,反映了当地一些乡镇快递代收点按件收费向取件用户违规收取1-10元收件费,不交费不许取件的情况。

接到反映事项当天,督查人员就对相关事项进行全面梳理,发现在多个区县都出现过类似问题。经综合研判,平台采取自上而下的办理机制,第一时间把事项交给属地政府,督促办好群众反映的点上问题。同时,又对同类事项进行归纳分析,自上而下交办市邮政管理局,开展工作约谈督促整改,系统解决面上问题。

此后,市邮政管理局会同有关区县政府,开展了为期3个月的快递市场秩序整顿工作,对群众反映集中的乡镇开展专项行政执法,责令各涉事网点立即停止违规收费行为,并对快递用户开展电话回访,摸排群众投诉4181件,逐件“回头看”。

通过清理整顿,全市快递市场违规收费

行为得到有效遏制,多地快递企业通过多种方式加强合作、抱团发展,有效降低了成本,也稳定了农村快递服务。

民生无小事,点滴见初心。  
对于企业和群众反映的“烦心事”“闹心事”,重庆市“互联网+督查”即来即办,建立了从群众提交事项到部门办结反馈的全链条监督体系。在每一件事项办理过程中,平台将“市—区县—镇街—村社”四级2万余家单位统一管理,在事项送达时发送短信“报到”、超过2个工作日未受理立即“预警”、临近办理时限2个工作日未办结提示“紧急”、超过办理时限拉响“警报”,层层压实工作责任。

截至目前,平台已推动解决了300余个饮用水水质差、灌溉用水难等问题,500余个气电供应不稳定、线路管网破损老化等问题,200余个道路管养不到位、网络信号差等问题。

在办成办好一批老百姓关心关切的民生实事的同时,平台还开设了“督查回声”“留言选登”专栏,推出了《周五面对面》《民生热线》广播热线节目,常态化公开一批事项督查办理结果,主动接受社会监督。一年来,累计公开发布督查结果139条,播出热线节目241期。

## 解难点疏痛点 解决企业发展实际困难

督查的目的是发现问题、解决问题、推动工作。  
在海量级政务咨询投诉情况下,平台运用“智慧系统+专业团队+督查人员”的工作手段,由专业团队运用大数据等新技术,筛选出频率高、带有普遍性的问题,再由督查人员开展针对性线索核查和督查调研。

线上收集、线下核查,使督查工作更“智慧”,大大增强了督查的精准性、穿透性和时效性。

对平台收到的涉及党中央、国务院重大决策部署和政策措施不落实或落实不到位的典型问题线索,市政府督查办则直接派人员“带着线索去、跟着问题走、盯着问题改”,采取“不发通知、不打招呼、不听汇报、不要陪同,直奔现场、直面问题”的暗访方式,核查一条线索、促进完善一条政策、推动解决一批问题。

为降低实体经济企业成本,我市多次下调一般工商业用电价格。然而,一批小微企

业和个体工商户通过重庆市“互联网+督查”平台反映,一些转供电主体不但没有严格落实降价政策,还在转供电环节进行加价,政策红利被“蚕食”。

经过研判,督查人员对10个区县20余家转供电主体、上百家终端用户进行了实地走访。走访发现,一些转供电主体以“维护费”“人工费”等名义直接提高电费标准,加价幅度从30%到150%不等。

此外,在我市转供电环节,转供电主体“不愿交”、电网企业“不愿接”、转供电主体还在增等问题较为突出,转供电行为清理整治困难。

民之所望,政之所向。  
盯住督查中发现的问题,市发展改革委提出了规范转供电加价行为的系统性整改办法,鼓励转供电主体按标准建设或实施改造,限制转供电主体电价上浮幅度,这使得全市转供电终端用户用电成本大幅降低,有效缓解了市场主体经营压力。  
一年来,像这样的暗访督查行动越来越多。

围绕服务业领域助企纾困政策落实,督查发现,失业保险稳岗返还政策兑现存在一定门槛——享受该政策的企业2021年减员率不能超过5.5%。一批文旅企业受疫情影响较大,虽未进行裁员,但不可避免员工因收入减少、职业前景不佳而主动离职,这导致企业无法享受到该政策。为此,市人社保局及时调整政策,将参保单位自然减员等情况不再纳入减员统计口径。

督查人员暗访发现,多个区县天然气供气企业向工商业用户强制收取“燃气预存费”,否则不予开通天然气。  
市经济信息委、市市场监管局及时组织有关区县专项清理规范“燃气预存费”收取管理,完善供气用气合同条款,督促城镇天然气企业制定完善公示公开服务收费指南、保障用户合法权益。

目前重庆市“互联网+督查”平台已成为我市政府督查工作的线索库。一年来,平台筛选核查重点问题线索2665件,市政府督查办直接派人员实地核查50余次,推动完善了一批政策措施。

## 通堵点破卡点 促进营商环境持续优化

为政之要,重在落实;落实之法,贵在督查。  
市政府督查办相关负责人表示,重庆市

施“重庆英才”计划,出台《重庆英才计划实施方案》,制定重庆英才·技术技能领军人才等5个专项实施方案,两批共评选技术技能领军人才60人;累计培养“中华技能大奖”获得者10人、全国技术能手271人。打造“智能+技能”数字技能人才培养试验区,形成“一城、双核、三区、多点”雁阵功能布局,举办智能制造、供应链、区块链、网络营销等系列实训比武项目,开展职业技能相关新职业培训5万余人,目前全市数字技能人才达65万人。

拓宽产业工人创新创造通道。组建“企会协作创新联盟”“校企协作创新联盟”等产业技术创新战略联盟,鼓励劳模在实施“进口替代”“卡脖子”攻关中发挥积极作用,每年竞争性择优优秀创新项目分类给予30万元、50万元的专项补助。给予劳模和工匠人才创新工作室市级示范点3年20万元经费补助,建设各级技能大师工作室186个,劳模和工匠人才创新工作室691个。

## 始终把推进网络平台建设作为重要抓手,产业工人建设载体持续拓展

近年来,重庆市顺应互联网发展趋势,深化云计算、大数据等信息技术应用,以数智技术赋能产业工人队伍建设。

构建立体化产业工人队伍建设网络载体。研发建立基层工会和会员实名制管理系统,已有基层工会组织3万余个、工会会员320万人纳入系统。建立重庆市总工会宣传服务中心,重庆工会网络平台整合重庆市总工会职工服务网、“渝工娘家人”App、公众号等媒体资源,有力促进产业工人技能技术交流、创新成果展示。  
打造多维度网络学习平台。中国·重庆人力资源服务产业园打造一体化在线学习平台—线上商学院,提供11大类6800集精品课程,已对产业园入驻企业、市人力资源机构、行业协会等免费发放1500余个账号,累计登录学习超18200余人次。搭建“渝教云”公共服务平台,开通文化、科技和职业素养等免费在线课程,满足广大产业工人个性化学习需求。

推行“互联网+”普惠性服务。强化网上“职工之家”建设,提供网上咨询、帮扶援助、法律援助、心理辅导、公共服务、工会组织和会员信息查询等在线服务。打造“智能就业”线上培训服务平台,提供信息发布、智能匹配、培训学习、监督管理、电子证照、补贴申请、统计分析等特色功能,实现根据学员浏览轨迹、人社社保信息等智能生成个人画像,为学员匹配推荐培训班级、

“互联网+督查”平台始终聚焦全市中心工作,紧盯市委、市政府重点关注的大事要事,充分发挥督查抓落实、促发展的作用。

围绕稳住经济一揽子政策措施落实、防范化解重大安全风险、筑牢疫情防控防线等重大决策部署,重庆市“互联网+督查”平台面向社会公开征集问题线索、开展问卷调查,察民情、解民忧、集民智、聚民心,打通政务服务“最后一公里”。

在稳住经济一揽子政策落实问卷调查中,督查人员对企业反映问题线索和收集到的9135份调查问卷进行梳理分析发现,企业对政策辅导需求迫切、政策兑现时间过长和资料繁琐影响获得感、企业反映政策贴近性和力度有待提升等问题较为普遍,随即转有关单位研究整改,破除政策落实中的堵点卡点问题。

有企业反映,我市企业申办合同专用章时,必须刻制企业开户银行、账号信息,但企业在生产经营期间一旦更换开户银行,就必须重新刻制印章,这增加了企业成本。  
经督促,市场监管、市公安局于2021年8月印发工作通知、废止有关文件,明确企业以前备案的合同专用章仍可正常使用,新刻制的合同专用章不再强制要求企业提供开户行名称和账号,企业可自行选择是否刻制相关信息。

有群众反映,我市存在居住证登记时间认定不够灵活,申请材料要求提供房东相关信息列入犯难、现场办理签字不注意等问题,随后,督查人员全面梳理群众问题线索和兄弟省市经验做法,深入调研居住证办理各环节难点,督促市公安局持续推进减环节、减材料、减时限、减跑动。

目前,我市居住证办理时间认定更加灵活,不再以“居住登记满半年”为唯一认定依据;实行告知承诺制,不便或不愿提供相关证明材料群众可在自愿承诺后申领居住证;在“警快办”小程序上也能实现居住证网上签注申报。

一年来,重庆市“互联网+督查”平台将影响企业生产经营和群众办事创业的具体问题纳入跟踪督办事项,以政策措施不协调不配套不完善给市场主体和人民群众带来困扰的问题线索为重点,力破“中梗阻”,推动各项重大决策部署落实落细落到实处。

据统计,平台转办涉及营商环境建设的问题线索达1000余件,不仅有效促进了有关区县和部门改进管理服务和工作作风,也进一步促进了营商环境持续优化。

## 始终把完善支撑保障机制作为工作基础,产业工人自我认同有效提升

五年来,重庆市把推进产业工人队伍建设改革走深走实作为工作落脚点,出台实施产业工人队伍建设改革配套政策文件,为促进产业工人体面劳动全面发展提供有力保障。

完善经费保障机制。五年来,全市职业教育累计投入700多亿元,其中财政性教育经费500多亿元。利用地方政府专项债券支持职业教育基础设施建设,对符合条件的项目不投资金需求上限。从失业保险基金结余中提取资金,专项用于补贴性职业技能培训。

健全产业工人劳动经济权益保障机制。探索建立新业态劳动者权益保障工作机制,出台《关于切实维护新业态劳动者劳动保障权益的实施意见》,从明确责任、健全制度、优化服务和强化机制四个方面提出21条具体措施;开展新业态形态劳动者劳动保障权益保障专项行动,将新业态形态劳动保障权益纠纷调解工作指引》,将新业态形态劳动保障权益纠纷调解纳入工会调委会工作范畴。创新农民工权益保障机制,编制实施全国首个省级农民工工作“十四五”规划,在全国率先建成全流程线上仲裁智慧服务平台,建成投用“农民工工资支付监控预警平台”,全面运行“举报投诉联动处理系统”“劳动保障监察移动执法办案系统”,有力保障农民工劳动经济权益。

大力营造劳动光荣、崇尚技能的社会风尚。将“劳动者港湾”示范点建设纳入全市重点民生实事,建成工会户外劳动者服务站1460个。举办“最美产业工人”学习宣传活动,每年公开发布“最美产业工人”10名。2017年以来58名一线产业工人获评感动重庆十大人物、重庆市道德模范、重庆好人、重庆市岗位学雷锋标兵,2019年以来117名产业工人获评全国劳动模范和先进工作者、全国五一劳动奖状、全国五一劳动奖章。

改革不停步,攻坚开新篇。从产业工人队伍建设改革实施五周年的新起点,重庆深入学习贯彻习近平总书记关于产业工人队伍建设改革重要指示精神,按照中央对产业工人队伍建设改革的部署要求,进一步锻长板、补短板、强弱项,不断把改革引向深入,团结动员全市产业工人为推动高质量发展、创造高品质生活,奋力书写全面建设社会主义现代化现代化新篇章贡献智慧和力量,以实际行动迎接党的二十大胜利召开!

# 全市召开旱涝急转、高温抗旱及森林防灭火应对工作视频调度会议

本报讯(记者 崔耀)8月28日,全市召开高温抗旱、森林防灭火及旱涝急转应对工作视频调度会议。市委常委、市政府常务副市长陆克华主持会议并讲话。

市应急局、市气象局、市水利局、市农业农村委、市规划自然资源局、市住房城乡建设委、市城市管理局、市林业局等市级部门相关负责人汇报了近期高温抗旱、森林防灭火的工作情况,以及未来应对旱涝急转的举措。部分区县汇报当地旱情、防火形势,以及下一步工作打算。

会议指出,我市即将迎来一轮降雨过程,东北部中小河流域山洪地质灾害气象危险等级较高。相关部门坚持未雨绸缪,严防旱涝急转,气象水文部门加密监测的频次,灾害预警的信息精准传递到村、到户、到人;准确把握旱灾趋势,持续抓好抗旱救灾工作,组织实施应急供水工程,保障农业农村生产用水;坚持毫不松懈,做好森林防火;统筹发展和安全,疫情要管住、经济要稳住。

(上接1版)

现场负责人郭亚鹏告诉记者,他们的智能化钢构厂建有全自动小导管、数控钢筋网焊接、智能型钢拱架加工、数控激光切割钢板机等4条智能化生产线,每天满负荷生产可加工钢筋60吨,却仅需要9名工作人员。前不久由于受限电影响,钢构厂面临停产风险。钢构厂无法生产,则意味着项目停工。

为此,项目部购买了2台200千瓦发电机,以此来满足两条生产线的用电需求。项目部安排晚上8时至次日4时开启2条生产线进行钢材加工,白天时段则停工进行机组维护。如此一来,4条生产线实行两天轮流制,每天只需4人。白班的工作人员只需从事材料运输装卸、设备保养维修、应急加工等用电量较少的工种。

据中铁一局重黔铁路3标项目负责人张云龙介绍,由于钢构厂给力,中铁一局承建的站前3标、共约8公里多的建设线路,每天需要钢材约50吨,两条生产线每天可加工钢材30吨,加上之前工地储备的钢材,基本可以满足建设需求。目前,跨越南岸区、巴南区的全线控制性工程张家山隧道全长6590米,已开挖累计超过500米。

## 城轨快线15号线一期： 施工工序无缝衔接,尽可能全天候组织生产

8月28日12:20,城轨快线15号线一期6标两江大道站—复兴站右线建设工地,随着TBM盾构机刀盘缓缓停下,盾构机一环掘进作业顺利结束。TBM特级司机王杰按下停机键,快步走出主控室。他从工友手里接过盒饭,大口大口地吃起来。  
与此同时,负责拼装盾构机管片的6位工友迅速进入TBM盾尾。他们的任务是把7块均重达8吨的管片拼装到盾构机上,确保片与片之间、环与环之间的拼装效果及参数符合规范要求,以便于TBM进行下一环掘进。

13:04,7块管片已按质量要求拼装成环。王杰步入主控室,开始启动机器。伴随着机器轰鸣声响起,新一环掘进开始了。

“为了抢工期,我们要力图做到施工工序无缝衔接。”中建五局15号线一期土建工程6标项目执行经理吴冬云称,由于高温和限电影响,之前项目部所用的钢筋和水泥供应中断,为确保项目如期推进,他们集团紧急与贵州项目部联系,从贵州调货来满足15号线原材料的供应。

重庆交通开投铁路集团15号线经理陈松表示,为尽快恢复正常生产,铁路集团正全面梳理高温天气对项目安全、质量、进度等方面所造成的影响,积极排查相关隐患,加快推进项目建设。同时,该集团正积极对接重庆本土原材料供应商,协调原材料恢复正常供应,督促全线进一步加大人员、物资投入,尽可能全天候组织生产,将施工进度抢回来。

(上接1版)

“高温天气持续不下,今年水塔里的那点水根本不够。”唐仁利无奈地说,账上的钱都不够买生猪的饲料,更不要说再修一座水井了。

了解唐仁利的情况后,村里的帮扶干部向他介绍了市农业融资担保集团有限公司(以下简称“重庆农担”)的“信贷直通车”专项担保产品。

这是一款由农业农村部门组织推动,针对种养大户、农业社会化服务组织、农业企业等各类农业经营主体发展生产而推出的政策性担保贷款,金额范围为10万—300万元。

唐仁利在线上填写相关资料后,重庆农担第四分公司工作人员立即上门办理业务,在勘察水井位置、水管铺设线路等情况后,最终审批通过60万元的贷款。8月中旬,唐仁利用部分贷款修建了一座水井,并用剩余的贷款购买了饲料,猪场内1600头生猪得以“吃饱喝足”。

据了解,7月以来我市“信贷直通车”已为284户农业经营主体提供政策性担保贷款资金近1.8亿元。

市财政局相关负责人介绍,接下来将继续同相关部门一起,探索建立农业经营主体信贷担保需求名单制,定期汇总,常态化提供“信贷直通车”服务。

## 措施:全力抓好晚秋生产 效果:已安排2亿元资金,做好农资调运,确保第一时间开展晚秋生产工作

早秋粮晚晚秋补。提升主粮作物保险金额和积极开展信贷服务的同时,我市也备足相关财政资金,用于增补晚秋生产。

今年,开州区竹溪镇平溪村新增了1000多亩再生稻。“目前全镇蓄留了3000余亩再生稻,为了保障稻田不缺水,我们还新修了堰渠。”竹溪镇镇长张家红说。

开州区农业农村委相关负责人介绍,为确保全区全年58.38万吨粮食生产目标任务完成,开州区在抢收秋粮的同时,增蓄再生稻面积,紧急拨付再生稻抽水抗旱补助资金15万元,采购促芽肥150吨,给予每亩80元的蓄留补贴,力争蓄留面积达10万亩。

在全市范围内,各级财政部门已安排2亿元资金,用于解决农作物因干旱受损和恢复晚秋生产等方面的相关工作。

下一步,市财政局将安排充足资金,大力支持农业农村部门,充分利用我市秋季温光资源,千方百计扩大晚秋生产,同时做好种子、肥料、农膜和柴油等农资的调剂调运,引导农民雨后及时蓄水、翻耕空闲田土,确保第一时间开展晚秋生产工作。

据了解,今年全市要在常年基础上再扩种50万亩秋马铃薯,新发展50万亩秋粟,并因地制宜发展果园套种等模式,扩大秋红苕、秋荞麦等晚秋作物种植,筑牢全年粮食丰收最后一道防线。