

集成力量攻坚“关键小事”，我省连续第三年开展漠视侵害群众利益问题专项治理

追着群众呼声治顽症

本报记者 戴睿云

又近年关，连续第三年开展的全省漠视侵害群众利益问题专项治理，即将“交卷”。

遇上这场覆盖全省、百姓高度关注的“治漠”专项行动，浙江的党员干部都有“打硬仗”的心理准备：好办的事，不会列在这张清单上。必须拿出攻坚的态度，抓一件、成一件。

党的二十大报告指出，着力解决好人民群众急难愁盼问题。由浙江省纪委监委牵头、多部门答题的漠视侵害群众利益问题专项治理，正是落实落细之举。“专项治理不搞大呼隆，就选群众关心的‘关键小事’突破。”省纪委监委有关负责同志说。

今年以来，“治漠”专项究竟怎样和老百姓的急难愁盼真正“对上焦”？老百姓的操心事、揪心事到底解决得怎么样？一年一度的专项治理怎样避免运动式、一阵风？

我的心事被听到了 “治漠”利剑，如何精准聚焦 “吐槽”热点？

“今年，终于下决心种了右边三颗牙。”景宁县居民钟女士不久前在该县人民医院口腔科完成种牙手术。以前因为种牙价格太贵，钟女士只好先换掉实在痛得受不了的牙。听说今年治理“种牙贵”，价格便宜了，她马上赶到医院。

钟女士算了算，今年种一颗牙的费用是5000多元，与去年相比，足足省下一半的费用。“这样的治理，实实在在。”她说，种牙虽然是小事，但真的办好了一桩每天困扰她的心事。

该院口腔科主任周银环感慨，通过省一级集中采购，种牙费用一下降低了，还能进医保，种牙门诊人数和治理前比翻了一番。“山区老年人以前是有牙没东西吃，后来是有东西吃不了牙，种牙太贵舍不得手术。现在种牙便宜了，大家种牙的热情一下高了。”

“种牙贵”治理，就是今年十大“治漠”专项之一——省医保局牵头的口腔种植医疗服务提质降费专项治理。

“治漠”专项，能不能治到老百姓最关心的事情上，关键看选题准不准。怎样让“治漠”选题精准对老百姓急难愁盼事，考验智慧。

“我们力求选准百姓最关切需求和各领域工作重点的公约数，推动攻克难题。”省纪委监委有关负责同志说。

从2022年全省信访热点领域和高频事项的“问题池”，到浙江11个设区市“12345”平台2022年度政务热线受理接听中的民情热点，再到各省委属单位、各设区市纪委监委推荐选题……省纪委监委通过组织调研走访、会商研判、选题征集等方式，广泛听取各层级各方面意见建议。

“信访和‘12345’的高频事项，就是群众‘吐槽声’最集中的地方。一些单位自荐选题，如果不能对上民意热点、难点，就不会进入专项治理的视野。”省纪委监委党风政风监督室有关负责人表示。

为让选题更精准对焦“民生”，省纪委监委今年2月向全省开展“治漠”专项“请您来点题”活动，共收到群众意见5600余条。其中，“种牙贵”也成为意见集中的问题之一。

调研走访、会商研判、选题征集、网上点题、综合研判……2023年度的专项治理选题，从一开始的70多个，最终锁定到百姓最关心的十大专项。

随着人民生活水平不断提高，专项治理也在广泛听取“吐槽”声中，回应群众对更高质量生活的追求。

除了口腔种植医疗服务提质降费专项治理，省生态环境厅牵头的噪声污染防治专项治理、省建设厅牵头的老旧小区改造监管不到位问题专项治理等，一系列事关人居环境质量等具有明显时代特征的新问题、具体事，都入选了今年的十大治理项目。

投诉高、治理难度也高的噪声问题，也很典型。

随着我国经济社会发展，噪声污染防治状况也随之改变。高铁、城市轨道交通等新型噪声不断出现，室外活动噪声和室内噪声污染也日益多发。去年，全省生态环境部门受理的环境污染投诉总数为3.9万余件，其中噪声投诉占总投资量的三成左右。

“事不避难。噪声问题涉事方多元，取证难、执法难问题一直比较突出。但群众有呼声，就必须拿出治理成绩单。”噪声治理专班负责人、省生态环境厅大气处负责人说。生态环境厅专门制定噪声污染投诉重点问题清单，目前一批长期困扰百姓的问题已“对账销号”。

呼声高，需要持续治理的项目，一年接着一干。如省公安厅牵头的电信网络诈骗专项治理、省自然资源厅牵头的农村回迁安置慢专项治理，已经坚持开展两年，持续回应群众关切。

一些普通消费者较难发现、潜在的侵害群众利益问题，也被相关职能部门主动摆上治理的台面。

“仅仅从投诉量来说，燃油加油机计量准确性问题并不是很热门”。因为一般消费者没有发现和判断加油枪准不准的能力，难以察觉这方面的问题。”省纪委监委驻省市场监管局纪检监察组负责人说，加油枪如果校得不准，那么少加出去的油，就是消费者被商家侵害的利益。

经过排摸，派驻纪检监察组和省市场监管局党委主动提出把燃油加油机计量准确性问题作为“治漠”方向，以专业眼光和能力帮消费者“挑刺”。



龙泉市纪检监察干部联合市场监管局工作人员开展燃油加油机计量准确性专项检查。 拍友 张舒玲 摄



工人正在杭州市滨江区海威中心安装空调外机降噪装置。 拍友 励丰盈 摄

为难题找到答案 “骨头难啃”，如何以创新思路攻坚？

噪声难治，老潘深有感受。

老潘的家，就位于杭州市拱墅区东新街道。窗口对着马路，马路对面就是一个广场舞场地。从早上6时到中午，太极、交谊舞等各色队伍轮番登场；晚上7时到8时，各色广场舞队伍互相比拼。与之相伴的，是让老潘头痛的响亮音乐声。

投诉一次，好一次，而后噪声又会卷土重来。本来就对声音敏感的老潘，忍无可忍，和老伴一起搬了家，还把房子租了出去。不曾想，租客去年也因为噪声退了租。

小区噪声，在老潘等居民眼中，成了一道“无解的题”。

全省噪声污染防治专项行动启动后，这道题找到了新解法。杭州市生态环保局拱墅分局把常住人口1.27万、业态丰富、各类噪声问题突出的老潘家所在小区，作为“宁静小区”试点。

拱墅区层面建设了全过程智慧监管平台，建立了声源样本库，录入广场舞噪声、沿街商铺叫卖声、交通噪声、非道路移动机械噪声等100多种特殊声源，搭建声学分析云平台，实现了噪声实时监测、声源智能识别、声源追踪定向、事件推送等功能。

在小区里，生态环境部门不仅设置了噪声自动监测点，还在广场舞活动地点，安装了一个新家伙——定向音响。在现场，记者感受到，音乐只在固定区域内保持响度，走到场地两边和稍远的距离，定向音响的音乐响度已与普通的环境音无异。

在杭州市生态环保局拱墅分局副局长江斌的眼中，噪声治理不仅是环保技术问题，更是社会治理问题，“要在烟火气中寻找和谐宁静”。

为了系统治理噪声，在数智系统之外，拱墅区还重塑了以街道为主体，生态环境、行政执法、公安、交警、住建等多部门联动的噪声治理体系。噪声超标预警后，系统推送给基层网格员助理员劝导；如果未解决，再派单给相关执法部门开展专项治理；如果还未解决，就启动“监管一件事”联合执法和议事协调。1分钟派单，5分钟到达，60分钟解决，成为该区解决一

般噪声问题投诉的承诺。

“马路对面的小区居民，旁边的社区书房和幼儿园，关于噪声的投诉大幅减少。老潘也搬回来了。”社区社工谢越峰说。

现在宁静小区建设，已在拱墅全区推广。据统计，从4月整治以来，该区噪声投诉一直呈明显下降趋势。

针对新问题、突出问题，提出创新思路和打法，在“治漠”专项的推进中比比皆是。

有关孩子的问题，永远是社会关注的热点。家长关心孩子在学校吃得好不好，省教育厅牵头中小学食堂采购问题为切入点，在全省开展专项治理。

4月到11月，由高校、地市教育局160多名业务骨干组成的专家团，带着问题清单，先后三轮奔赴全省11个地市36个区县152所学校开展“点题式”异地交叉督查，对中小学食堂存在的问题进行大起底。

“在小切口治理突破，我们注重推动食堂管理质量的整体提升，各地从监督、管理等各个方面想了许多新办法。”省教育厅发展规划处调研员苗建华说。

在湖州，教育系统不仅在全市开展中小学食堂采购问题自查自纠、交叉检查和市重点督查，还在中小学食堂每周推送菜谱、每日教师验菜、每日领导陪餐的基础上，邀请家长参与监督食堂管理，积极探索家长陪餐制度。

德清的徐平华是家委会成员，就参与过家长陪餐。9月的一天，他与人大代表、政协委员一起随机来到了德清一所中学参观食堂、体验陪餐。

从食堂采购价格、食堂工作人员健康证、油盐酱醋保质期、原材料、菜品封样到窗口，有两个孩子的徐平华，看得格外仔细。他说，大家生活水平提高了，专项治理不仅要治关键问题，还要推动学校食堂管理更规范、信息更透明、服务更高质量，这样才能追上家长和学生的需求。

在温州，教育系统还围绕食堂管理中“师生不爱吃、食材比价难、监督评价体系不健全”三大紧迫问题，建设中小学智治管理平台，为学校食堂采购、配送、验收等环节提供高效运营支撑体系。

让更多百姓有感 放大成果，如何从治一次到 长久治？

“浙江有多少把加油枪在使用中？56999把。‘治漠’不是治一次，我们要通过‘治漠’把这些加油枪长效管好，维护好消费者加油的权益。”省市场监管局计量处副处长刘聿楠说。

他介绍，通过“治漠”专项行动，省市场监管局对全省3982家加油站检查全覆盖，严格处罚“短斤少两”问题，同时排摸数据，构建“放心加油”数智平台。

不仅要“线下+线上”管，今年，该局还在全国率先推动加油站诚信计量新体系。“我们希望，诚信计量示范加油站，成为更多浙江加油站经营者积极争取的新名片。”刘聿楠说。

来自嘉兴平湖的计量监督员、中学教师陈爱华，感受到了职能部门为消费者“亮剑”，推动行业规范提升的决心。他被邀请参加了一个和省市区市场监管部门面对面的座谈会，为《诚信计量示范加油站建设规范》的制定提意见。诚信体系建设后，有关部门对风险隐患较低、信用评价较高的加油站适当减少检查频次，对守法者“无事不扰”，对风险隐患较高、信用评价较低的加油站加大检查力度，对违法者“高悬利剑”。

“作为普通消费者，对汽油这种特殊商品确实很难做到有效维权。有关部门这样做调动了企业诚信经营积极性，让更多消费者利益在不知不觉中得到保护。”陈爱华说。

对于“治漠”专项治理中发现的问题，各有关部门积极用政策“打补丁”，让治理成果更长久、更广泛地惠及老百姓。比如，自中小学食堂采购问题专项整治工作开展以来，全省各地各校共出台相关管理制度128项。省教育厅联合省发改委、省财政厅、市场监管、卫生健康等6个部门起草《关于进一步加强中小学食堂管理工作的意见》，目前已完成第7轮专家论证和意见征集。在职业技能培训领域突出问题专项治理中，聚焦培训评价针对性不强等问题，省人社厅出台《数字经济创新提质“一号发展工程”高技能人才倍增行动方案》等政策，通过差异化补贴政策引导补贴资金优先用于先进制造业、急需紧缺领域人才培养。

除全省统一的“治漠”专项外，各市、县还因地制宜根据各地区群众反映的突出问题，同时推动开展当地特色的“治漠”专项。今年以来，全省省级自选项目12个、县级自选项目32个。

在海岛旅游城市舟山，由于蔬菜自给率低、外地蔬菜采购环节多、运输成本高，买菜贵、买菜难”问题，是当地蔬菜种植户、市场经营者、居民、网民都集中“吐槽”的问题。今年以来，舟山市纪委监委将“菜篮子”购销领域腐败问题专项整治作为市级“治漠”专项自选项目。市纪委监委推动市商贸集团发挥国企龙头作用，创新蔬菜直采模式，引进山东寿光蔬菜直发舟山，建立由本市饭店、菜店、配送单位组成的产销对接供应链网络，形成联合采购优势。同时，创新价格预警模式，确保采购价格优势能够体现在直供店零售定价上，真正做到让利于民，“菜篮子”直供店蔬菜零售价格低于农贸市场32%。

专项整治前后，在整体市场菜价出现反弹的情况下，该市蔬菜价格总体下跌，其中部分蔬菜降幅达55%，让群众切实感受到了治理成效。

通过“百姓点题、纪委监督、部门答题”，专项治理解决了一大批群众的操心事、烦心事、揪心事，查办了一批案件，完善了一批制度。但依然存在不少问题，比如曾经治理过的项目，如何避免搞成运动式；治理效果好不好，如何科学评议等。

今年的专项治理也针对问题作出相应调整。为避免“一阵风”治理，一些单位已部署开展2021、2022年度专项治理回头看，确保“老问题”整改彻底。

再比如，今年的专项治理，还鼓励各地结合实际，通过委托第三方开展满意度调查、媒体问政等形式，接受群众评判。今后，专项治理效果如何，也能明确给出“好评”或“差评”。

链接

十大专项最新成果

(截至2023年11月底)

1 全省中小学食堂采购问题专项治理

牵头单位:省教育厅

全省11地市已完成所辖区域内6000多所中小学食堂自查自纠工作,累计发现问题6042项,整改6011项。学生、家长对食堂总体满意度分别达到95.47%和96.93%,较治理前分别提升了5个和3个百分点。在治理过程中,注重提炼各地各校特色亮点做法,形成109个典型案例,发送各地各校学习、借鉴,切实提升治理水平。

2 电信网络诈骗专项治理

牵头单位:省公安厅

今年以来,我省共破获省内省外电信网络诈骗案件3.13万起,针对电信诈骗及关联犯罪嫌疑人采取强制措施3.62万人,破获团伙4794个,并坚持“破案与追赃并重”理念,为受害人追赃挽损14.1亿元;预警潜在受害人1841.5万人次,劝阻1554.2万人,止损42.5亿元。

3 特困供养机构管理问题专项治理

牵头单位:省民政厅

专项治理开展以来,全省民政系统撤并整合集中供养机构82家,关停39家服务质量无法达到消防标准的机构。全省24945名特困人员已入住到1185家定点特困供养机构,均得到高标准的服务保障。为提升特困供养机构服务管理规范化,形成《关于进一步做好特困供养服务机构规范管理的通知》,正在公开征求意见。

4 职业技能培训领域突出问题专项治理

牵头单位:省人社厅

截至目前,全省人社保系统共开展职业技能培训领域专项检查2695次,追回资金5619.85万元。同时,全省各级人社部门出台《关于加强新时代高技能人才队伍建设的实施意见》等112项政策,通过差异化补贴政策引导补贴资金优先用于先进制造业、急需紧缺领域人才培养。

5 农村回迁安置慢专项治理

牵头单位:省自然资源厅

截至11月底,全省5~8年未安置的,已完成安置41862户,完成率98.8%。各市开展噪声污染防治专项检查3.85万次,发现并整改问题1.55万个。1~11月,全省生态环境部门受理的噪声投诉同比下降20.5%,在各环境要素中下降幅度最大。分解落实《浙江省噪声污染防治行动计划(2023—2025年)》工作任务,进一步推进厘清有关部门的噪声污染防治监督管理职责。

6 噪声污染防治专项治理

牵头单位:省生态环境厅

3月份以来,省级受理噪声投诉553件,下发15批交办单共计交办236件(去除重复件),已整改完成226件,完成率95.8%。各市开展噪声污染防治专项检查3.85万次,发现并整改问题1.55万个。1~11月,全省生态环境部门受理的噪声投诉同比下降20.5%,在各环境要素中下降幅度最大。分解落实《浙江省噪声污染防治行动计划(2023—2025年)》工作任务,进一步推进厘清有关部门的噪声污染防治监督管理职责。

7 老旧小区改造监管不到位问题专项治理

牵头单位:省建设厅

截至11月底,全省共受理信访问题3706个,已息访3608个。全省共开工改造老旧小区627个,约占年度开工任务的104.5%。针对老旧小区改造工程定额依据不明确的问题,组织开展《老旧小区改造工程补充定额》的编制工作。

8 村经济合作社领域腐败和作风问题专项治理

牵头单位:省农业农村厅

省农业农村厅下发《关于做好农村集体资产监管提质增效行动的通知》,聚焦集体经济组织运行、集体经济合同、债权债务管控等8个方面问题,与专项治理贯通融合、一体推进。截至11月底,全省共组织检查3840次,发现问题7885个,推动整改问题7538个,建立健全各类制度178项。加快“浙农经管”数字应用迭代升级,试行集体经济收入电子票据,提升村经济合作社管理水平。

9 燃油加油机计量准确性问题专项治理

牵头单位:省市场监管局

今年3月以来,全省市场监管系统创新工作机制,提升监管效能,建成“放心加油”数智平台,推出省级团体标准《诚信计量示范加油站建设规范》,首创“四枪同检”,燃油加油机强制检定“更快更准”,修订省级地方标准《加油站计量管理规范》,打造出多个富有浙江市场监管辨识度的“放心加油”样板和成果。

10 口腔种植医疗服务提质降费专项治理

牵头单位:省医保局

省医保局持续推动实施规范医疗服务收费、种植体集中带量采购、牙冠联动挂网等“三位一体”综合治理,截至11月底,全省共完成单颗种植体植入术30.75万例,采购中选种植体33.25万套,共计减轻患者负担达约17亿元,已超额完成全年减负目标2亿元。

