

# 国务院“互联网+督查” 实施两年来工作综述

问政于民方知得失,问计于民方知虚实。国务院实施“互联网+督查”工作两年来,始终坚持以人民为中心,察民意、解民忧,有效排查解决政策落地的堵点难点痛点,打通了政策制定的“最先一公里”到政策落实的“最后一公里”。

创新、共享、赋能,上亿次的平台访问量、千万量级的留言、根据受理范围推动解决实际问题10万余个……在海量级的群众呼声中,国务院“互联网+督查”平台已成长为国内覆盖面最广、影响力最大、社会参与度最高的政府监督平台。

## “一张网”“一盘棋”建立常态化督查新格局

按照习近平总书记关于加强改进督查工作的重要指示精神,李克强总理在《政府工作报告》中做出的部署安排,2019年4月22日,国务院办公厅在“互联网+督查”平台,并同步开通微信小程序。

两年来,“互联网+督查”平台充分应用互联网、云计算、大数据、人工智能等手段拓宽督查线索来源。2020年10月,增设国务院客户端支付宝、百度小程序平台入口;2021年4月,平台留言入口升级拓展为人民群众、市场主体、基层政府3个留言通道。

所有通道入口24小时开放,不设任何门槛,社情民意直达中央政府。“互联网+督查”平台的开通,为解决五级政府治理体系容易产生的信息层层过滤失真及治理盲区问题提供了有力工具。

——线上线下深度融合,形成响应迅速、精准制导的督查模式。

“没想到上午在平台留言,晚上国务院就派人解决问题了。”

“互联网+督查”平台开通当日,国办督查室获得群众的第1条留言线索,即派人赴中部地区某市实地暗访“两定”机构拖欠定点零售药店医保费用问题,反映人直言不相信自己的眼睛。

分门别类、灵活机动,问题线索重要性不同,回应方式也有所区分。

西部某县拖欠教师工资补贴4.8亿元,有的地方违占用民营企业土地长达10余年,有的地方制定清欠工作方案不周密、不务实……对于重要的典型问题线索,督查组直奔一线、明察暗访,一竿子插到底实地督查。

对于一般重要的问题线索,采取网上转办的方式,督促地方和部门在规定时限内核查办理并通过平台报送核查结果;对于具备远程核查条件的问题线索,通过网络检索、在线访谈、线上取证、远程调阅、视频连线等方式开展远程督查。

目标精准、讲究实效、穿透

性强的新型督查模式,减少了不必要的中间环节,大大提升了政府监督效能。两年来,国办督查室直接派员实地核查问题线索120余次,发现和推动解决问题的平均时间缩短至3天以内。

——“网上来、网上去”建立常态化督查结果公开反馈机制。

深挖线索,曝光典型,“互联网+督查”坚持“开门搞督查”。2019年4月和2020年7月分别开设“曝光台”“督查回声”,主动公开督查结果,积极发声回应。

截至2021年4月,“曝光台”“督查回声”栏目公开发布督查结果150余篇,通报曝光典型问题300余个,通过中央主要媒体曝光问题110余个,“互联网+督查”已经成为政府系统通报频率最高、通报问题最翔实、通报内容最权威的监督平台。

“互联网+督查”已成为政府督查工作的“发动机”和“线索源”。从社会反响看,常态化的督查结果公开反馈机制,既发声释放了政策信号,促进了地方和部门举一反三自查自纠,也增强了督查的权威性和影响力,提升了党和政府的公信力。

## 以督查促落实,推动解决群众“烦心事、操心事、揪心事”

西部地区某县群众通过国务院“互联网+督查”平台反映,饮水工程已经修到了村里,但最近1年多水龙头里就是没水,群众又回到用楼顶集雨水、吃水窖水的日子。

今年3月22日上午10点,督查人员在现场看到,这个村有26个村民小组,4365人,村里的水池、管路都完好,就是没水。顺着管线追根溯源,原来是当地修高速公路把饮水工程水源挖断。

督帮结合,既在“督”上下功夫,又在“帮”上做文章。在核实有关情况后,督查人员立即协调联系当地政府及高速公路项目建设方和施工方,仅用1天时间就与村民共同商量出来做好应急供水、寻找新水源、建设临时取水设施、分片区调节供水的办法,远近结合帮助群众圆满解决问题。

民生无小事,点滴见初心。对于水电气暖等民生问题,“互联网+督查”即来即办,采取

派员直接核查和转办督办等方式,推动解决了300余个暖气断供、室温不达标问题,400余个“煤改气”“煤改电”改造不到位、气电供应不足、补贴发放不及时问题,400多个饮用水水质差、自来水时断时续、灌溉用水难问题。

善听民意政更廉。迎难而上、攻坚克难,保障中央政令畅通,推动政策红利落到实处。

有群众通过平台反映,某国有企业在当地未严格落实疫情期间减免小微企业房租政策。国办督查室收到留言初步核实后,转财政部核查办理。

经查属实,该国有企业对相关政策把握不准确,理解不透彻。经督促整改,截至今年2月4日,该国有企业累计对23户承租户减免46.01万元的房屋租金。

2020年2月以来,为推动“六稳”“六保”政策措施早落地早见效,转办国有房屋免租政策不落实、转供电主体截留工商业电价降价红利等问题线索300余条,促进有关方面向小微企业和个体工商户兑现政策红利数十亿元。

2019年11月和2020年11月,先后两次通报部分银行分支机构、保险机构、助贷机构违规借贷搭售、转嫁成本及违规收费问题,督促退还小微企业违规收费6000多万元。

平台开通以来,国办督查室持续将减税降费政策作为重点,先后转办问题线索600余条,直接派员督查和通报曝光各地违规征税、乱收费乱涨价问题,推动取消和纠正违规收费、不合理收费、征收过头税费等近百项,每年为企业减负超过10亿元。

## 以点带面撬动解决改革堵点难点应对急难险重任务考验

事难办、证难办,“放管服”改革、优化营商环境政策要求落实不到位怎么办?

某市群众王先生的经历反映了打通改革“肠梗阻”的路径。王先生通过国务院“互联网+督查”平台反映,他的企业在办理外迁业务时发现,当地政府要求填写《企业迁出挽留服务情况表》,需要7家单位盖章、21人签字。



国办督查室对王先生留言初步核实后,及时转相关省政府核查办理。经核查属实,有关单位在具体执行过程中存在审核部门多,审核人员多、时间长,审核程序执行不到位等问题。按规定程序,该表中审核环节应由当地街道办事处牵头完成,但实际上部分街道办事处要求企业自行向相关部门取得审核签字,导致企业来回跑路。

一石激起千层浪。针对督查发现的问题,当地政府立即减少审核环节,明确由街道办事处牵头对保留审核事项实行内部审核,严格落实20个工作日的办理时限,同时举一反三,在全市范围内全面清理类似问题,全方位提升政务服务质量,持续优化营商环境。

从核查设置建设领域区域市场壁垒和地方保护主义问题,到核查盐业监管执法政企不分、以罚代管、排斥和限制外埠企业问题;从核查消防领域改革不协调不衔接问题,到核查违法设置砂石渣土车辆行政许可及协会搞行业垄断问题……督查人员以点带面,撬动解决了住建、交

通、消防、盐业等行业领域的改革难点堵点问题。

新冠肺炎疫情发生后,“互联网+督查”平台闻令而动,第一时间面向社会广泛征集疫情防控责任落实不到位、防控不力等问题线索,实时掌握社会动态,发现苗头隐患,助力疫情精准防控。

2020年入冬以来,针对我国本土疫情零星散发和局部聚集性疫情交织叠加的态势,聚焦重点地区,推动解决了群众反映的生活物资不足、货物运输不畅、就医不便等突出问题。

2021年春节前夕,针对一些地方疫情防控层层加码和“一刀切”引起返乡群众不满的情况,及时转办督办问题线索5000余条,推动有关地方取消了不合理限制,维护了正常社会秩序。

集民智、聚民心,从群众中来,到群众中去。实施“互联网+督查”,成为我国信息化时代推进政府治理体系和治理能力现代化建设的成功探索,对于优化行政监督体制、提高政府行政效能具有革命性意义。

(据新华社)