

衢州市多跨联动机制重塑 构建农村供水投诉高效处置新格局

2023 年，衢州市坚持以让老百姓“喝上安全、质量有保障的水”为引领，以农村饮用水矛盾纠纷调处、提高问题发现和处置效率为落脚点，在全省率先建立水利与信访部门数据共享机制，构建“职责明确、高效协同、快办快处”的农村饮用水问题应急联动机制，将问题发现处置关口前移，实现民生问题早发现，民生矛盾早治理。2023 年 1-6 月，全市农村供水月均投诉环比下降 57.7%，被省信访局列为省级重大信访问题示范案例。

一、坚持“一把手”主抓，构建紧密协同新体系

一是全方位加强组织领导。紧盯群众饮水“急难愁盼”，市委书记多次作出批示，市长点题并参加以农村饮用水为主题的问政类节目《民生面对面》；市人大将农村饮用水安全保障确定为今年唯一一项专题询问的民生工作；市政府把农饮水工作纳入民生“夯基工程”和农业农村“十大专项”重点工作，形成了市县一体、高效协同的攻坚态势。

二是全链条明晰责任体系。按照“谁主管、谁负责”的原则，确定信访、水利、住建、卫健、生态环境、统管机构、乡镇街道、

消防救援及其他等九类部门处置农村饮用水问题的职责分工，构建“明责、履责、评责、问责”的全过程责任链条。仅上半年，市水利局就向六个县（市、区）发函提示关于单村水站的群众投诉96件，提醒督促各责任主体履职到位。全市6个县（市、区）均出台《农村供水安全应急预案》，不定期组织应急演练，切实提升应急实战能力。

三是全过程构建闭环监督。按照“登记受理、流转交办、办理反馈、回访核实、督察督办”的流程，明确每个流程的办理时长、工作标准，确保快速流转、高效办理。同时建立应急联动浙政钉群，对单村水站供水紧急类问题处置开展跟踪督办，实施协调推进，构建“无死角、全覆盖”的立体监督体系。

二、坚持“一站式”服务，打造高效办结新机制

一是立足“早”的谋划。建立单村水站供水疑难事项的协调机制、难点问题的督查机制、作风问题的监督机制，确保单村水站供水问题高效处理。市水利局专门组建6支农村饮用水工作服务队，每月赴联系县（市、区）开展督导服务不少于2次，全面协调市县两级资源，及时解决了一批农村饮用水工程建设管理存在的问题。

二是突出“快”的要求。在原有12345热线电话办理机制的基础上，进一步把单村水站供水问题投诉响应时间压缩到5分钟，即接电话后5分钟内必须精准交办到事权单位；把现场处置时间

压缩到 2 小时之内；把停水、断水等紧急类问题的办结时间限定在 24 小时以内，确保第一时间发现问题并解决问题，把问题消除在萌芽，解决在一线。

三是注重“实”的评价。单村水站供水问题处置结束后 24 小时内，由信访部门征求群众意见，如群众评价不满意的，1 个工作日内再次交办事权单位处理，直至群众合情合理的诉求解决为止。同时，建立“通报+问责”机制，对农村饮用水问题处置过程中出现推诿扯皮、敷衍拖延的部门进行通报批评，并纳入“六治六提”作风指数扣分；情节严重的列入市委市政府“十条军规”反面典型通报，倒逼各责任主体履职尽责。