



事事有回音 件件有着落

——“接诉即办”打通民生服务“最后一公里”

本报记者 张志忠 摄影 戎禹仁

暖气不热、物管缺失、市政维护……一件件保障和改善民生、事关群众生活的大事小情，在我市12345政府服务热线“接诉即办”机制推动下，得以有效解决。

一条热线串联起各部门的服务力量，让群众家门口的操心事、烦心事、揪心事，有人办、马上办，架起了党和政府沟通群众的“连心桥”，促进了基层治理能力的提升。截至目前，今年12345政府服务热线共受理市民诉求65万余件，日均受理量2500件，平均响应率达到89.23%。



12345架起党和政府沟通群众的“连心桥”



工作人员通过网络接受群众诉求



大同市政府服务热线办公室外景

民有所呼我有所应

从群众的需求和诉求出发，我市结合实际，不断优化提升12345政府服务热线职能，推出10项工作措施，推动为民办实事常态化、规范化、机制化，做到“民有所呼、我有所应、接诉即办”，打通服务群众“最后一公里”。

今年10月12日，我市提前启动了热电联产集中供热，以保障广大群众用热需求。期间，由于热力站是按照运行大纲分期分批陆续启动的，部分市民对各自小区何时供暖十分关心，与此同时，一些存在供暖改造尚未完工、未纳入集中供热官网、管道有漏点需抢修等问题的小区，群众拨打12345政府服务热线进行咨询和反馈，因此涉及供暖问题的工单量短时间内激增。12345政府服务热线办公室及时把受理的涉及供暖问题的工单分类汇总，对问题进行梳理，为下一步分析研判提供数据依据。

10月19日上午，市领导带头，召集平城区、云冈区、市国资委、市城市管理局、京能大同热力公司等相关部门和单位，举行了供暖工作推进会，针对群众关注的供暖热点问题“把脉会诊”，各有关部门和单位就当时全市供暖情况和问题进行了通报，对个别仍未供暖的小区进行分析研判，弄清原因，并一一落实解决方案。会后，各相关部门和单位把没有供热的小区排查到位、摸清底数；加快实施供暖项目施工，强化供暖管网排查及应急保障服务；对管道漏水、暖气不热等一般诉求，以及相关供暖咨询问题，由供热部门加快处理进度，同时做好对群众投诉的反馈答复和解释说明。

此后，市委、市政府督查部门根据12345政府服务热线受理的涉及供暖问题的工单进一步分析研判，多次到部分问题集中的小区进行现场督办，协调开发商、物管站、供热部门等相关单位落实解决办法，并持续开展跟踪回访，直至问题得到有效解决。通过采取一系列扎实有效的工作举措，涉及供暖问题的工单数量占热线总受理量的比例，已由最高峰时的30%下降到5%左右。

完善机制“接诉即办”

“希望解决ETC多扣费的问题”“出租车司机可否将计价器设置为可选择打印发票”“希望相关部门帮助尽快维修公共自行车站点”……11月13日，市交通局负责与民生相关业务的副局长和业务科长在12345政府服务热线坐班，现场指导或接听热线、解决问题。“接诉即办”工作机制运行以来，热线管理中心每天安排民生诉求高频部门和单位与群众对接，各部门各司其职、层层督办，最大限度地让居民减少等待时间，促进了有事快办，也让群众与坐在办公桌后的工作人员直接“面对面”。

与此同时，建立信息反馈“四报”制度，对群众诉求进行分析研判，编印日报、周报、月报、专报四类报告，服务各级领导决策，每日召开当日工单分析研判会，对涉及民生的重大事项，群众反映集中的热点问题、苗头性问题快速响应，及时向有关市领导及各县区、各部门主要领导反馈报送。11月16日下午，记者在12345政府服务热线管理中心看到，由市政府服务热线办公室牵头，市委、市政府坐班督查专员参与，热线中心各部门

工作人员集中利用一小时时间，对当日接线情况进行分析研判。这样的工作状态每天都在持续，目前已报送相关民生热点信息426条。

为提高重点事项研判工作的专业性、权威性、有效性，提升话务员专业素质，根据工作实际及各承办单位推荐，聘请了水电气暖、人社、公安、律师等25名成员组建12345政府服务热线“接诉即办”重点事项研判专家队伍，为热线研判工作提供了智库支撑。对热线处办系统进行了调整，根据群众诉求派出的工单，任何单位不得退单，首接负责单位负责整个诉求的协调处理，联动解决处理诉求事项，处办效率显著提升。强化信息反馈，做好诉求办理情况通报。建立“三率”考核机制，明确以响应率、解决率、满意率为主要考核内容，对各县区、市直单位“接诉即办”工作成效进行考核。

“接诉即办”不仅为百姓提供了更加方便快捷的服务，也推动问题从被动办理转变为主动化解，将矛盾化解在萌芽状态，从源头提升了群众满意度。

畅通渠道快速响应

为进一步深化12345政府服务热线“接诉即办”运行机制，优化、拓展群众诉求收集、评估、化解、办结流程，建立起为民服务快速响应机制，市委、市政府依托12345政府服务热线平台，整合各类民生诉求数据来源，推行“搭建民生诉求快车道”、实施诉求线索“直报领导、直派窗口、直击现场”的“一快三直”工作法，从机制层面上优化完善，推动民生诉求有效解决。

为此，我市研究制定了“领导留言板”交办事项等工作流程，积极协调对接市委办公室、市人大机关、市政府办公室、市政协机关等部门，整合“领导留言板”、市级领导手机短信、两代表一委员联络站等各类民生诉求信息和渠道，统一纳入“接诉即办”平台，为民生诉求畅通渠道。同时，为减少处办环节，提高工作效率，由12345热线管理中心与市国资委对接，将直接为群众服务的国瑞物业、中瑞物业、云瑞物业、晋瑞物业、国东物业、平城投资集团等6家单位列为二级处办平台，实行工单直派；强化监督，热点诉求“直击现场”，自“接诉即办”工作开展以来，市级领导带头，多次在12345热线现场办公，对办理不及时、落实不到位、不作为、慢作为的事项提出整改意见，市委、市政府督查部门分别就快递、贷款、供暖等市民关心关注的热点问题进行了督查。

推行12345政府服务热线“接诉即办”，根本目的就是切实维护好广大人民群众的根本利益。群众反映的诉求，件件关乎民生，做好“接诉即办”，就是要把解决群众诉求作为主动服务群众的机会，认真对待，尽力而为。据介绍，“接诉即办”实施以来，影响市民正常生活的诉求一般在7天内解决，一时难以解决的及时响应，确保事事有回音、件件有着落。

