



# 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。

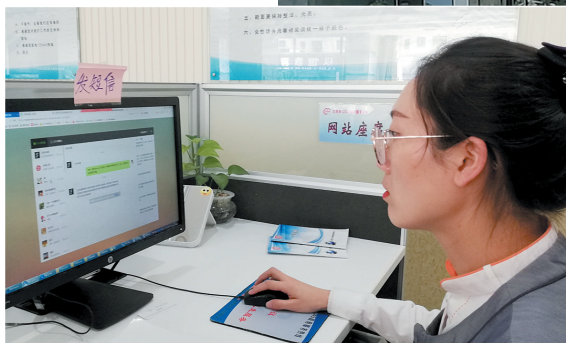
一条热线串联起各部门的服务力量,让群众家门口的操心事、烦心事、揪心事,有人办、马上办,架起了党和政府沟通群众的“连心桥”,促进了基层治理能力的提升。截至目前,今年12345政府服务热线共受理市民诉求65万余件,日均受理量2500件,平均响应率达到89.23%。



大同市政府服务热线办公室外景



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

## 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”,各相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、市人大常委会、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。

