

市民冷暖“一线牵”

市长热线开通10周年,接听市民来电136万个,受理有效事项86万件,办结率达99.8%

记者 陈驰 廖明 通讯员 赵越

“12345, 服务找政府!”在株洲,这句话已深入人心,家喻户晓。

今天是株洲市市长热线“10岁生日”。自2009年10月29日开通以来,市长热线持续保持“两头热”,在群众与政府之间架起了一座“连心桥”。

一头连着市委、市政府,一头连着广大人民群众,市长热线直接面对群众诉求,直接倾听群众呼声,直接反映市委、市政府的形象。

10年来,这条有话必接、有接必处、有处必果、有果必复的市长热线,共接听市民来电136万个(含重复来电等),共受理市民反映有效事项86万件,办结率达99.8%,首次办理市民满意率达97.6%。

10年来,市长热线共接到市民感谢电话(信件)3242个,锦旗13面,多次获评省、市“青年文明号”和市“文明窗口”,并在“第二届全国‘12345’政府服务热线高质量发展研讨会”上,捧回“骏马奖”。

10年来,3600余个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入株洲人民生活之中,打造“24小时不下班的服务型政府”。

“事关百姓利益的‘小事’就是我们要抓的‘大事’,各级各部门要高度重视市长热线的工作,认真倾听群众呼声和诉求,牢记‘人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标’,义不容辞地把老百姓的事办好办实,努力让市长热线成为‘连心线’‘暖心线’和‘幸福线’。”市委副书记、市长阳卫国说。



▲市委副书记、市长阳卫国接听市民来电



▲接线员正在接听市民来电



▲市长热线办工作人员现场督办居民反映的问题



▲市长热线办全体工作人员

1 整合资源,为民解忧无死角

“您好!这里是市长热线,请问有什么事可以帮您?”这一句话,市长热线办公室的接线员每天都要重复几百次。

从人身安全、妇女权益保障、住房、就业、社保,到街巷院落积水、无盖窨井伤人、噪音扰民,接线员每天接到的投诉、咨询五花八门,电话接听量一年比一年多。数据显示,2016年至2018年,市长热线每年接听电话数量分别达到132496件、153447件和254838件。

接线量增加,反映问题门类增多,背后是市长热线不断整合资源、持续便民利民默默付出。近年来,市长热线先后整合了环保热线、法律服务热线、文化市场举报电话、城管热线、青少年服务热线、交通服务热线、残疾人服务热线、安全生产投诉举报电话、企业服务专线、优化经济发展环境投诉电话、农业服务热线、商务举报热线、妇女维权公益服务热线、职工维权服务热线、编制机构违规举报电话等15条部门热线资源,并对接110非警务类电话分流处理,实行群众诉求统一接听、统一处理,真正实现12345“一号通”。

“大道至简,服务市民必须要化繁为简。”市长热线办相关负责人称,各路热线资源的整合,真正实现了“一个号码管服务”,进一步优化了政府资源配置、畅通了民意诉求渠道。

为民办实事,仅有一腔热忱还不够,更要有完善的机制保障,才能见真章、出实效。多年来,市长热线注重学习借鉴北京、天津、上海等地热线经验做法,从受话、记录、交办、督办、反馈、复查、回访等各个环节入手,对工作流程、岗位标准、规章制度进一步完善细化,规范化、标准化水平明显提升。

同时,在梳理规范知识库现有信息基础上,不断总结归纳新知,丰富知识库内容,特别是将晦涩难懂的文件规定拆分为贴合实际的问答形式,为一线话务员提供强大的知识支撑。

整合资源,不仅仅是整合各部门的服务热线,目前市长热线已由原来的单一热线,发展成为集市长信箱、电话、短信、微博、微信、网站、手机APP七位一体的受理渠道构建,并充分利用网络自媒体平台,收集民情民意,百姓反映问题的渠道更加方便快捷,市长热线的交办事项也更加及时准确。

2018年,受市委委托,市长热线办正式接管马上就办网络问政平台日常工作,两家单位从原来的各自为政,到如今形成良好的联动机制,无论是对于市民诉求的解决,还是对承办单位的监督,都起到了正面积极的推动作用,并且大大节约了政务成本,提高了行政效能。

2 立接立办,服务群众全天候

“解决问题越来越快了。”日臻完善的运行机制让市民深刻感受到了群众服务热线的改变。

今年10月15日上午,市民张先生拨打12345市长热线反映,天元区一小区四楼上住户家中下水道泛出刺鼻气味,严重影响居民正常生活。

从张先生拨打热线,到市长热线办将问题向相关部门转办,执法人员不到2小时即赶到小区,查明异味来源,并协调小区物管将问题解决。3小时后,来电投诉的市民收到事件办结回复,给予“非常满意”的反馈。

“无论是咨询、求助,还是投诉、举报,不论大事小事,只要群众有诉求,市长热线的话务人员都耐心倾听,认真受理,立即转办。”市长热线办相关负责人称,群众利益无小事,市长热线不仅全天候接听群众电话,服务群众也没有延时、不存死角、不设禁区。

如何确保热线畅通无阻?市民迫切希望解决的问题,如何通过市长热线在第一时间解决?株洲一直在探索前行。

2017年3月,市政府出台了《12345市长热线社会求助事项快速处理办法》,要求通过建立株洲市12345市长热线(社会求助服务电话)快速响应处理机制,对文件规定的12类求助事项在24小时内响应处理。

2018年6月5日,市委副书记、市长阳卫国就市长热线(信箱)工作作出重要指示,要求完善市长热线(信箱)办理机制,严格落实办理回复签字负责制。当年7月5日,市政府办制定下发《关于进一步加强市长热线(信箱)办理工作的通知》,要求各承办单位严格落实。目前,各单位“签字负责”已形成制度,进一步增强了责任感。

反映问题便捷,响应处理快速、解决问题负责,越来越多的市民像张先生一样,对12345市长热线从陌生到熟悉,从熟悉到信赖。

3 创新机制,让政府决策更接地气

市长热线,既是我市社情民意的“晴雨表”,更是政府决策的“好参谋”。

2014年,我市创新工作方法,率先推出市长、副市长、县市区人民政府和市直有关单位主要负责人接听“12345”市长热线工作制度。听民意、解民忧,市政府主要领导、县市区人民政府和市直有关单位主要负责人接听市长热线成为常态。

民意所向,施政所指。市民反映城区机动车违停、车辆占道现象突出,交警、城管等部门的联合整治行动随后展开;餐饮油烟、夜间施工扰民投诉频发,生态环境、城管等部门的夜间执法不断加强;老旧小区基础设施配套不齐,老人上下楼不便,老旧小区改造、即有住宅加装电梯工作随即铺开;市民反映株洲西站与长株潭城际铁路接驳不便,T91路、T92路、T93路等接驳公交线路次第开通……

在及时转办、督办群众反映问题的同时,近年来,市长热线办公室对受理的群众诉求进行科学分析,查找各类问题产生的深层次原因,并提出解决建议,以热线工作简报、专报和呈阅件、分析报告等形式,呈给市委、市政府领导,为党委政府科学决策提供依据,让政府决策更接地气。

从2018年8月份开始,市长热线办编发《市长热线(信箱)每日专报》,向市政府领导呈报近期市民反映的热点难点问题,进一步畅通了市民与市长的沟通渠道。至今共编发126期,获得市长、副市长批示批办48件次,市民诉求在市领导层面得到了更好、更快的解决落实。

10周年,既是市长热线发展历程的一个里程碑,也是一个新的起点。对未来,市长热线办这样承诺:不忘初心、牢记使命,始终以群众的根本利益为办理工作的出发点和落脚点,踏踏实实地将群众路线走下去,不断提高热线电话的接通率、反映事项的办结率和办理实效的满意度,用更优的服务、更科学的考核,将市长热线打造成为听民意的直通线、解民忧的贴心线和畅民心的满意线!

市长热线亮点击

实行“不满意事项”销号制和“疑难事项”备案制

各责任单位对市民多次或集中反映的事项,因情况复杂,在政策范围内穷尽其力仍无法解决或解决时限较长,无法达到让市民“满意”的情况,可将事件缘由、处理过程形成书面报告,加盖单位公章后,报市长热线办审核备案。对符合备案条件的事项,市长热线同类诉求将不再派单,综合责任单位提供的材料直接答复。各责任单位对市民反映的问题已进行了两次短信和一次人工回访均不满意的问题,最后以“不满意”评价结案,“不满意”事项将在每季度考核中进行通报,并在全年绩效考核中扣分。各责任单位对“不满意”事项进行重新办理,重点跟踪,直到市民满意为止,再联系市长热线办进行回访销号。

将12345平台建设纳入“民生100工程”考核推进

近几年的株洲市政府工作报告都把市长热线工作列入重要内容进行部署,将12345平台建设纳入“民生100工程”进行考核推进,并相继出台了《市长热线(信箱)工作规定》《市长热线(信箱)工作考评办法》《市长热线社会求助事项快速处理办法》等多份文件。每季度对各承办单位办理情况进行考核排名,组织召开考核通报会,并将考核成绩纳入全市绩效考核体系。

升级改造市长热线平台系统

落实“互联网+政务服务”、省12345政府服务热线监督平台等工作精神,市长热线办对市长热线平台进行升级改造,于2019年4月18日零点成功进行了电话和数据切换。新平台数据实时上传、对接省12345监督管理平台,实现数据共享。

与媒体互动,开展现场督办

市长热线办成立后,就积极与株洲晚报等市级媒体开展合作,开设市长热线宣传报道专栏,每周由热线办工作人员联合媒体专栏记者就有关问题开展现场协调督办。镜头下办公的方式使具体承办单位及工作人员进一步增强了责任心、荣誉感,高效地推进了一批老大难问题的解决。初步统计,株洲晚报“热点督办”栏目共刊登稿件100余条,有效解决市民的投诉。

在全国335个城市中脱颖而出,斩获“骏马奖”

2018年9月,在“第二届全国‘12345’政府服务热线高质量发展研讨会”上,D3方评估平台联合全国57家独立第三方评估机构,采用情境式神秘监测方式,围绕热线的服务质量(含“接通情况”和“服务水平”两个方面),对中国大陆地区的31个省(市)335个城市的12345热线进行了电话监测,株洲12345市长热线脱颖而出,斩获“骏马奖”。

本版图片均由市长热线办提供