

一心一意为市民

——市长热线开通十一周年侧记

株洲日报记者 廖明 通讯员/谭婷婷



12345,服务找政府。10月29日,市长热线已开通十一年。

十一年来,这条被市民亲切地称为“连心线”、“暖心线”、“幸福线”的市长热线,始终致力于为市民提供最贴心、最优质的全天候服务,作为一条联系群众的纽带,赢得了市民的充分信任。

十一年来,这条有话必接、有接必处、有处必果、有果必复的市长热线,共接通市民来电155万个(含重复来电等),共受理市民反映有效事项106万件,办结率99.8%,首次办理市民满意率达97.6%。

十一年来,这条涉及从城市建设到规划管理,从公安户政到社会事业,从服务三农到劳动保障,从房产物业到交通运输等方方面面的市长热线,已成为一座城市公信力的象征。

十一年来,市长热线办共接到市民感谢电话(信件)逾3000个,收获锦旗30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”。

十一年来,4000余个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入株洲市民的生活之中,打造“24小时不下班的服务型政府”。

这根线 直通“一把手”

“您好!这里是市长热线,请问有什么事可以帮您?”

这样一句开场白,在株洲市市长热线办公室的接线大厅里,每天都要重复成百上千次。

大到人身安全、妇女权益保障、住房、就业、社保,小到街巷院落积水、无盖窨井伤人、噪音扰民,接线员每天接到的投诉、咨询细碎繁杂、五花八门。即使事情再小,市长热线也绝不怠慢。

“市长热线,代表的是政府,是市长听民意、解民忧的重要途径,容不得马虎。”株洲市市长热线办相关负责人刘波说。

听民意、解民忧。即使工作再忙,市委副书记、市长阳卫国每年必定要接一次热线。

“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市民的‘连心线’‘暖心线’和‘幸福线’。”他说。

办好事关百姓利益的“小事”,阳卫国一直身体力行。

茶陵县界首镇朱岭村村民罗小光致电市长热线反映,朱岭村是贫困村,他在该村村委会的帮助下,率先养殖了猪、牛等牲畜,成功脱贫。但由于缺乏资金、技术支持,他在养殖过程中遇到了一系列问题,希望能够得到政府的帮助,以扩大养殖规模,并带动村里的贫困户通过发展养殖业脱贫致富。

此后,阳卫国来到罗小光的家中,为他带来资金和技术上的帮扶,并勉励罗小光一心一意搞好养殖,带动其他村民共同致富。

有市民曾在阳卫国的接线活动中反映,市二中侧门的公交站,因为私家车停靠不规范,对学生乘车以及家长接送带来不便、存在交通安全隐患,阳卫国当即要求相关部门现场踏勘、解决问题。

有市民曾反映株洲火车站、武广株洲西站秩序混乱、有损城市形象。阳卫国在接线之后,即到现场突击督办,并要求立行立改“半个月之内,必须大见成效”。

拿起电话听民意,俯下身去解民忧。多年来,市政府领导以及市直相关部门“一把手”接听市长热线,在株洲已经成为常态。

市长热线办数据显示,仅2019年,市长、副市长接听市长热线时,就受理62件市民反映的热点难点问题;城市各区主要负责同志接听市长热线受理问题66件;五县市区参照市区做法,安排政府班子成员及部门负责人接听本地12345(市)市长热线(即市长热线县级分平台),共开展活动78期,受理市民诉求369件;市城管局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市退役军人事务局、市住建局、市交通运输局、市行政审批服务局等14位重点承办单位主要负责人,也先后走进市长热线接听市民电话,共受理市民诉求256件。

“事件有交办、事件有落实,得到了广大市民的热情点赞。”刘波说。

这根线 牵着百姓情

“您好,有什么问题?请讲。”

“您好,有什么可以帮到您?”

无论身在何处,不管是白天还是黑夜,市民只要拨打市长热线,就会听到接线员亲切而温馨的问候。

从接听来电,到记录、梳理,再到受理、交办,再到督办、回复,在一次次“民生接力”中,市民遇到的难事、急事、烦心事被一一化解。

10月25日深夜11时,市民张先生拨打12345市长热线反映,天元区一小区附近,工地仍在进行施工,噪音影响居民正常休息,希望有关部门介入,要求工地文明施工。

从张先生拨打热线,到市长热线办将问题向相关部门转办,执法人员不到半小时即赶到小区附近工地,查明噪音来源,并要求工地立即停工。1小时后,事件办结回复发送到投诉市民手机上,张先生反馈评价“非常满意”。

10月14日一大早,市民刘先生就带着写有“热情服务真情为民”的鲜红锦旗来到了市长热线办,感谢该办工作人员为其解决了奔走多日都没有结果的大难事。

刘先生介绍,他此前通过司法拍卖的方式拍得了我市一套房产,而在办理不动产登记过程中,由于并非常规方式,加之种种误会,让他向建设单位多转账了5万元,而建设单位也因为各种原因,一直没能将该5万元退还。

从8月开始,他便多方奔走,希望解决问题,拿回属于自己的5万元。可情况远比刘先生想的要复杂,两个多月过去了,问题石沉大海,建设单位负责人远在国外,5万元退还看起来仍旧遥遥无期。

万般无奈下,刘先生抱着试试看的心态拨打了市长热线。让他没想到的是,在市长热线办工作人员的督办和协调之下,他用了2个月都没能



▲市长热线办工作人员协调多部门,督办城区餐厨垃圾处理问题。

拿回的钱,2天就打进了他的账户。

“12345,服务找政府”。这根线,牵着百姓情。

11年来,4000余个日日夜夜,市长热线始终坚守如一,深深融入株洲人民的生活中,打造了“24小时不下班的服务型政府”。

数据显示,2016年至2019年,市长热线每年接听电话数量分别达到132496件、153447件、254838件和200881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、持续便民利民的努力付出。

大道至简,服务市民必须要化繁为简。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”,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。

同时,通过构建市长热线、市长信箱、电话、短信、微博、微信、网站、手机APP等多位一体的受理渠道,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。

此外,《12345市长热线社会求助事项快速处理办法》《关于进一步加强市长热线(信箱)办理工作的通知》等文件的出台,让市长热线交办问题的处理速度和质量,得到进一步提升。

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

“有事就找12345”的口碑在市民中逐渐形成。

这根线 为政府工作“划重点”

民意所向,施政所指。市长热线,既是我市社情民意的“晴雨表”,更是政府决策、部门干事的“好参谋”。

10月23日下午,离下班不足1小时。株洲市生态环境局环境监察支队的工作人员景钊又来到了市长热线办。

他过来,一是了解生态环境部门在处理市长热线交办任务中,市民反馈情况,其次是想通过查看近段时间市民投诉生态环境问题的概况,为接下来的工作“划重点”。

“处理好热线办日常交办的投诉,解决的是个别市民的问题,从改善生态环境质量、提升市民获得感的方面来看,这解决的只是点上的问题,我们要通过市长热线的平台,找出共性问题,解决面上的难题,以此推动生态环境质量的全面改善。”景钊说。

发挥市长热线的平台功能,经常到市长热线办公室为后续工作“划重点”的,不仅有市生态环境局。我市制定城市养犬管理条例、督办湘江流域禁渔退捕、问计城市小区物业管理等等,相关部门无不到市长热线办查资料、访民意。

市长热线办与市直各部门的协调联动也越来越频繁、密切;市民通过市长热线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,环保、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、既有住宅加装电梯工作随即铺开;市民反映武广高铁西站与长株潭城际铁路接驳不便,T91路、T92路、T93路等接驳公交线路首次开通……

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,呈报市委、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。

自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2019年底共编发130期,获得市长、副市长批示48件次,其中阳卫国市长批示批办6件,均得到快速处理,回访市民非常满意。

雄关漫道真如铁,而今迈步从头越。十一年,既是市长热线发展历程的一个里程碑,也是一个新的起点。对将来,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,将市长热线打造成市民的“连心线”“暖心线”和“幸福线”。



▲市长热线办内景。



▲市民刘先生(右)为市长热线办送来锦旗。



▲市民为市长热线办送来的部分锦旗。



▲市长热线办全体工作人员。