

海口市建立协同联动机制,优化12345热线功能

群众来电 我们来办

本报记者 周亚军

基层治理新实践

一个深夜,海口市机关事务管理局负责人睡得正香,突然被电话吵醒。电话那头的小姑娘道出原委,自己是12345接线员,晚上10点半接到市民投诉,称隶属于海口市机关事务管理局的某一老旧小区,院内有车辆乱停乱放,堵住了出入道路,有关部门联系不上车主。半小时后,在海口市机关事务管理局与相关部门协调下,车主找到,问题解决。如今,海口12345政府服务热线(以下简称“海口12345热线”)保持“7×24小时”在线,主要受理城市管理类、社会治理类、公共服务类等三大类办件问题,最多时每天打进2万个电话,微信公众号用户达到55万。依托12345热线,海口已经建成12345市民服务智慧联动平台(以下简称“智慧联动平台”),集群众咨询投诉、信息智能处理为一体,探索更高效的智慧治理模式。

接线

“群众吹哨、部门联动,每个问题都可追溯”

湖北女孩张英杰大学毕业后留在海南工作,成为一名海口12345热线接线员。当一次次接到普通群众的求助、咨询,她发现这份工作并不轻松。按照要求,“市民反映的诉求,接线员要在30分钟内反馈给相关职能部门,督促问题解决。”

一个“快”字可让张英杰犯了难。邻里纠纷、办事流程、市政服务……接到的群众诉求五花八门。噪声扰民谁管?占道经营谁负责?接线员得第一时间做判断。刚开始的时候,张英杰理不出头绪来。好在单位及时安排培训,小张快速掌

核心阅读

政务服务便民热线,搭起政府与市民的沟通桥梁。为解决群众办事多头找等问题,海南省海口市建立协同联动机制,优化12345政府服务热线各类功能,不断提高政府为企便民服务水平。

握了业务知识、熟悉了操作流程。没过多久,78个职能部门涉及的业务服务,张英杰都了然于心。

“市民反映的问题不一定能百分之百解决,但职能部门反馈一定得快,要让群众知道,我们已经到现场开始处理。”海口市政务管理局党组成员、市民游客中心党组书记刘春林说。为此,海口4个区78个职能部门以及街道社区、机场港口等单位,全部与12345热线架起数据高速路,建立好协同联动机制,及时回应市民诉求。

原来的信息孤岛打破了,数字城管、网格中心、交警指挥中心、综合执法等系统与智慧联动平台实现了数据共享,各区(局)长每月要定期到智慧联动平台值班。遇到疑难问题,智慧联动平台还可以发起联席会议。刘春林说,“群众吹哨、部门联动,每个问题都可追溯,每个环节都要留痕。”

这些年,张英杰在一次次倾听与沟通中成长起来。“有时候市民打来电话,内心都很着急,说话直在所难免。”张英杰心态调整得当,“受点委屈没什么,只要能把问

题解决,一切都值得。”

处理

“市民有诉求,我能调动多方力量来解决”

在龙华区金贸街道玉沙社区当了7年网格员,黄柳媛最引以为傲的,是干成了一件让群众满意的“小事”。

32岁的黄柳媛是海口本地人,她所在的网格包括了写字楼、酒店、住宅小区等。一次巡查时,居民反映一家酒楼楼顶有铁皮棚仓库违建,年久失修,锈迹斑斑,半悬在空中,严重影响到行人安全。

黄柳媛不敢大意,赶忙找到酒店。谁知酒店方并不理睬,多次推诿,始终没有结果。思来想去,她决定将问题直接录入到智慧联动平台。很快,街道、司法所、城管一齐出动,违建迅速被拆除,一周不到,问题就解决了。

这样的办事效率还要得益于网格员得到的“赋权”。“市民有诉求,我能调动多方力量来解决。”黄柳媛说。“我们坚持管理重心下移,给网格员赋能。如果网格员发现有情况,可以依托12345热线调动各方力量来协调解决。”海口市政务管理局党组书记、局长吴秋云介绍。

现在,海口12345热线以民政网格为最小单元,叠加城管、综治、环保、市场监管等专业网格员,使主城区每个网格的治理力量提高到近4人,极大充实了基层力量。同时,海口12345热线将44个基层司法所、16个人民调解委员会、497名专职人民调解员、143位行业专家信息全部录入热线系统,实现快速匹配,办件“秒派”到人,把矛盾纠纷化解在源头。

此外,为促进政府部门积极履职,海口12345热线建立定期督察和监督考核问责制度。最近在琼山区,一名市民反映有小区业主违规建设。海口12345热线

常规派单后处理受阻,问题并没有解决;二次加派了督办件,但参会各职能局仍未给出结论。海口12345热线依程序提请纪委监委之后,各单位再次核对调查,才明确了建筑的违建性质,并下达了限期拆除整改通知书。

提升

“每次到热线值班,都能发现工作的不足之处”

“您好,女士,我是海口市政务管理局在12345热线的负责人。您昨天反映的问题,我们已经派人处理,您看是否满意?”

3月19日一早,海口市政务管理局局长冯勇来到智慧联动平台值班。签到,查阅交接班日记,然后审核市民来电处理工单,并逐一回访。

头天晚上,12345热线工作人员梳理出了市政管理局的办件情况。按照“谁的事项谁处理谁回访”工作机制,冯勇一天要完成30个市民投诉的回访任务。一旁的12345热线工作人员会录入回访评价,这些都将纳入所在部门的年度考核。

冯勇坦言,回访不光是给群众解决问题,更是一次难得的学习机会,真正从群众视角看部门工作。“每次到热线值班,都能发现工作的不足之处。贴近群众生活,才能真正补齐工作短板。”

在指挥大厅116平方米的智能指挥大屏上,天网、交警、综治等城市数据实时可见,智慧联动平台工作人员忙个不停。刘春林告诉记者,海口12345热线总体运行呈现出“六升一降”的特点,即受理办件量、办件满意率、一次性办结率、督办件解决率、网格员参与度、微信公众号全年关注度均增长或上升,信访总量同比下降,平台的高效运转有效保障了全市的和谐稳定。

向前

喜马拉雅山脉腹地白雪皑皑,部分地段风吹雪厚度达到1米左右。3月30日,驻守在海拔4000多米的西藏阿里军分区某边防团普兰边防连巡逻分队,按计划对某执勤山口实施边防巡逻,加强边境管控力度,以确保边境地区的安全稳定。图为巡逻官兵翻越雪山达坂向点位前行。刘晓东摄(影像中国)



山西河津市推出电视问政栏目

回应关切 亮出承诺

本报太原3月31日电(乔栋、杨红义、吴瑞彦)“为慢性病患者开辟了绿色通道”“慢性病患者手册随到随办,确实方便多了!”……不久前,山西省河津市医疗保障局党组书记、局长原会珍,通过电视就2020年重点工作和今年计划做了一档节目,受到不少群众关注。

这就是河津市推出的《请人民阅卷》电视节目,各市直单位、乡镇(街道)负责人走上荧幕,解答群众关心的问题。当地融媒体中心通过微信公众号、爱河津APP手机客户端等平台进行推送,及时与市民开展互动,收集群众意见建议,以便相关部门更好改进工作。

“参加电视问政节目,使我感到了压力,也找到了更多动力,只有立足岗位做好本职工作,实现更新更大的作为,才能不辜负群众的信任。”河津市工业和信息化(商务)局党组书记、局长崔林生说。

河津市退休干部认为,《请人民阅卷》节目让职能部门和乡镇干部通过电视汇报工作,逐一亮相、公开承诺,这对于在基层干部中营造比学赶超工作氛围,加速干部成长很有好处,也有利于干部公开接受群众监督。

多部门开展专项行动 严厉查处违规用火行为

本报北京3月31日电(记者丁怡婷)为有效管控野外火源,严厉查处违规用火行为,减少人为因素引发森林草原火灾,国家森防办、国家林业和草原局、公安部、应急管理部日前联合印发通知,决定自4月1日起至12月20日,分两个阶段联合组织开展野外火源治理和查处违规用火行为专项行动。

据统计,2010年至2019年,在已查明火因的森林草原火灾中,由人为原因引发的占97%以上,其中祭祀用火、农事用火、野外吸烟、炼山造林分列前4位。通知要求,各地要坚持“防未、防危、防违”“打早、打小、打了”全链条管理,对农事

用火、祭祀用火、野外吸烟等引发火灾的主要顽疾进行集中治理,坚决依法查处违规用火行为,构成犯罪的,依法追究刑事责任。

通知强调,各地要聚焦重点发力,盯紧易发生风险部位,加强卫星遥感、智能监控、无人机、大数据等现代科技手段应用,增强执法监管能力水平。要强化警示教育,及时曝光火灾肇事者和违规用火处罚案例,对影响较大火灾成立专案组,依法从严从速惩处肇事者。此外,各地要积极推进制度建设,坚持“疏堵”结合,建立健全野外火源管控相关规定和技术规程,探索符合本地实际的火源管理措施。

本版责编:季健明 马琳 徐雷鹏

党的文献 2021年第1期(总第205期) 主管、主办 中共中央党史和文献研究院 中央档案馆 通讯地址:北京1740信箱 邮政编码:100017 联系电话:010-83087535,010-63095897 E-mail:ddwx1386@vip.sina.com 邮发代号:82-872

以“三新”为引领构建新时代党史和文献工作新格局… 曲青山	“铁路通了事情就好办了”
实现中华民族伟大复兴视野下的全面建设社会主义现代化国家新征程 …… 全民脚	——陈云与新中国铁路事业的起步 …… 田永秀
区域协调发展与全面建成小康社会和全面建设社会主义现代化国家 …… 孙久文	解放战争由战略防御转入战略进攻的原因、过程与意义 …… 罗平汉
脱贫攻坚精神的丰富内涵	“党指挥枪”:全面抗战初期军队党的建设 …… 张屹 王木林
——基于习近平重要论述的分析 …… 王均伟	华北抗日根据地的反迷信运动 …… 牛建立
边及岩	新中国成立初期的干部业余理论学校 …… 段蕾
财政扶贫资金投入和使用与打赢脱贫攻坚战 …… 段炳德	大革命时期“武汉临时联席会议”史料《李大钊同志报告》考述 …… 黄家猛
我国制度优势如何转化为治理效能 …… 牛先锋	附:李大钊同志报告(1926年)
开展党史学习教育的几个着力点 …… 齐卫平	“新政治协商会议”改名为“中国人民政治协商会议”考议 …… 李甜甜 阎小波
毛泽东关于党的建设的思维方法	“新时代习近平引用和阐释毛泽东诗词研究”学术研讨会暨中国毛泽东诗词研究会年会综述 …… 李雪峰
——以《共产党人》发刊词》为中心的考察 …… 柴念	中国毛泽东诗词研究会办公室
王跃	邓小平早年政治思想的演进历程 …… 罗芳芳
孙宏	开国大典的筹备、举行及后续工作 …… 贺怀绪 贺雪娇