

上海12345市民服务热线建设线上系统,集纳政策要点,加强部门协同——

耐心倾听诉求 用心服务群众

本报记者 巨云鹏

高效办成一件事

编者按:《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”指导意见》要求,不断提升12345热线接办效率,高效受理政务服务咨询、投诉、求助、建议和在线办理指导等诉求。

上海12345市民服务热线不断推进企业和群众诉求“一线应答”,集纳涉经营主体、涉民生的各类事项,严格执行限时办理制度,加强部门协同,做好数据挖掘,为企业和群众答疑解惑、纾难解困。记者近日探访上海12345市民服务热线,记录他们耐心倾听、用心服务的生动实践。

“您好,请问有什么可以帮忙?”早上7点45分,上海12345市民服务热线话务员孙伟虹已经坐在了自己的工位上。倒上一大杯水,打开电脑的两个屏幕,戴上耳机和麦克风,电话那头,来电市民向她说起自己的诉求。

“希望管理部门能够重视我们的诉求,督促对方退还费用!”点击接听,电话里传来一名市民急切的声音。该市民反映,给孩子报的体育训练班,只上了一节课,孩子不适应,想要退掉余下的课程,但协商下来对方只肯退一半的费用,于是她拨打“12345”投诉。

在上海,大多数市民都知道“有困难找‘12345’”——今年1—7月,上海12345市民服务热线接听量达551.3万个,平均每天2.6万个。

“我们帮您把诉求转给有关行政管理部门,督促其及时为您处理。”孙伟虹边在电话里回应,边快速在电脑上记录投诉的主要内容,点击发送给职能部门。

这个电话刚刚结束,下一个就接了进来。“嘉松南路这里,路面上有积水。这几天下雨,可能对交通有影响,最好尽快来把水抽一抽。”来电的是一位老人。

点击电脑系统上的“地图功能”,孙伟虹根据市民说的地名,几秒钟就找到了可能的积水点。跟市民确认后,她说:“我们已经派单给了属地部门,会尽快去处理,感谢您的来电。”

老人挂了电话,孙伟虹稍稍喘口气,下一个电话又进来了。这是一个咨询类电话,来电市民的不动产权证泡水损坏,想知道线下补办是否需要提前预约。孙伟虹点开“知识库”,输入“补办不动产权证”等关键词,上海市有关不动产权证补办的相关内容就全部跳了出来。十几秒钟后,孙伟虹回复:“可以直接窗口取号办理。”

一个半小时,孙伟虹接听了25个市民来电。2012年上海12345市民服务热线开始运营,孙伟虹就成了话务员。一转眼,她已经在这个岗位工作了12年。“开始确实觉得很难,市民的疑问多种多样,我们不一定能够全部解答。”孙伟虹说,“最初上岗,每个人抱着一本厚厚的手册,随时翻阅,但总有答不上来的。”

为此,上海12345市民服务热线建设了规模庞大的线上系统,集纳了各类法律法规政策规章,涉及经营主体、民生的各类事项办理流程与要点,以及全市法人单位的名称、可以一键搜索的地图等资料。

“比如有市民反映某个地方井盖丢失,我们只要输入一些地名关键词,就能找到比较准确的位置。”热线话务组组长陆爱璐说,“电话里,市民听到话务员能够很快说出准确位置和相关职能部门名称后,更容易产生信任感。”

在一通市民的投诉电话里,记者就体会到了这种“信任感”——该市民举报一家企业违法经营,影响自己的生活。市民反复问:“真的吗?真的会有人回复吗?”孙伟虹随后准确地报出她所投诉企业的名字,将会答复她的部门和预计时间等内容,她才不再追问。

这边,来电者的话音刚落,通过语音转文字智能技术,孙伟虹的电脑屏幕上就自动跳出对话的文字内容。话务员可以据此归纳总结,往往电话结束不到30秒,来电的主要内容便已整理完毕,简单事件3分钟内就能形成工单,派发相关单位。

如何应对一些不在热线服务范围内的情况?上海12345市民服务热线管理办公室副主任蔡筱瑜说:“在去年超过900万个来电中,此类诉求极少。即使遇到群众情绪激动,我们也在安抚群众情绪的基础上,进一步发现问题。”

孙伟虹接听的一通电话里,一位老人因为家门口一座人行天桥的楼梯台阶过多来电:“年纪大了,实在是走不动,看到台阶就要叹口气,能否加装一部电梯?”电话里,老人絮絮叨叨地跟孙伟虹说起自己的苦恼,孙伟虹边听边记。老人说:“我知道这个事情有难度,但总归要说出来,表达我们老年人的困难,所以我就打了这个电话。”

“对于一时难以解决的问题,话务员要耐心倾听。”上海市信访办副主任吴波说,“解决问题的第一步,就是把困难说出来。”

热线服务大厅里,“市民至上,倾心服务”的标语很醒目。在孙伟虹身边,话务员们答复市民的声音此起彼伏,努力在短短几分钟内为市民答疑解惑。上海12345市民服务热线运营中心运营经理徐萍介绍,整个中心有900多名话务员,一天24小时都有人在线。去年,上海12345市民服务热线话务员人均接听约1万个电话。



2024年1—7月

上海12345市民服务热线



数据来源:上海12345市民服务热线管理办公室

从一次路障清除看群众诉求跟进办理

本报记者 巨云鹏

中午12时许,一通电话打进上海12345市民服务热线。

市民反映:杨浦区营口路,一幢大厦门口的公共人行道上,多出来一个铁栅栏,影响通行,还有安全隐患,希望相关部门调查处理。

当天,这个电话诉求的主要内容就被转发到属地杨浦区长海路街道的有关部门。

“中午收到转办信息,我们第一时间到现场查看核实。”长海路街道城建中心副主任周亮说。当天下午,城建、城管等多部门工作人员来到市民反映的位置,发现人行道上确实多出来一个铁栅栏。

工作人员现场调查走访发现,铁栅栏是人行道旁的一家单位自行安装,原因是想把非机动车阻挡在铁栅栏之外。该公共道路位于

一个小区内,施工未经过相关方的审批,属于违法行为。铁栅栏的安装,还影响了小区居民的通行。

当天,工作人员就找到了该单位负责人,向其介绍上海市住宅物业管理规定等要求,指出其私自安装铁栅栏行为的违法性,并当场开具《责令整改通知书》,要求其限期自行拆除。

“一周后,我们到现场进行了复查,这家单位已经按照要求拆除了铁栅栏。”周亮说。按照上海12345市民服务热线办理工作的有关规定,街道工作人员还对反映问题的居民进行了回访,居民看到问题得到解决后,对处置结果表示满意。“每一个转办的热线电话,我们都会按要求及时跟进处理,解决问题,让群众满意。”周亮说。

延伸阅读

从一次数据分析看热线提升治理效能

本报记者 巨云鹏

对于上海这座超大城市来说,防汛是保障城市安全的重要工作之一。如何让该项工作开展得更加精准、更有效率?

“市民的一个个疑惑和诉求积累起来,就是一座民意的数据‘金矿’。”上海12345市民服务热线管理办公室主任张爱芬说,“通过数据挖掘,可以对共性问题提出有针对性的解决方案。”

此前,上海12345市民服务热线对2016至2019年汛期前后近930万条市民来电数据进行梳理,挖掘出5万余条防汛防风相关数据,再从地点、事件、方法等多个维度对数据进行处理分析。调查发现,树木倒伏、道路积水、小区积水、地下车库积水、白蚁侵蚀古树导致其易倾

倒、台风导致旅游行业纠纷投诉增多,各类多发性问题一清二楚。

热线办工作人员说:“我们在16个区梳理出800个风险点位,各部门就可以加强协同治理。”后来,热线办再次对2023年6月至9月汛期市民主要诉求情况进行梳理,涉及房屋渗水破损、地面地下积水、公共事业应急保障、河道排水破坏、树木倒伏、户外设施倾斜、房屋附着物脱落等内容。相较2022年,树木倒伏、户外设施倾斜、房屋附着物脱落等涉安全隐患诉求量有所下降。

张爱芬说,以市民来电中反映的问题为基础,通过数据分析,提出意见建议,让治理“有的放矢”。在有诉必应、接诉即办的基础上,进一步实现“未诉先办”。

新闻看法

外卖骑手送餐后造成事故,用人单位担责吗?

外卖骑手莫某驾驶电动自行车送外卖,某日行驶到广东省广州市黄埔区某路段时,遇同样驾驶电动自行车的胡某沿该路段行驶。双方发生碰撞,造成胡某受伤,车辆损坏。根据广州交警支队黄埔大队作出的道路交通事故责任认定书,莫某负全部责任,胡某无责任。

事故造成胡某右髌骨开放性粉碎性骨折,胡某被评定为十级伤残。双方在赔偿上存在分歧,胡某将莫某以及莫某存在劳务关系的某科技公司诉至法院。

“争议的焦点在于交通事故发生时,莫某驾驶电动车是否正在履行职务行为,如果认定因职务行为致损,其用人单位要承担赔偿责任。”广州市黄埔区人民法院法官胡梓苑说。

“根据我们的后台数据,莫某最后一单送达时间为12时6分;这单结束后,他当天没有新的接单、配送记录。”法庭上,某科技公司拿出当天的工单记录,坚称“事发时间属于莫某非提供劳务的自身时间范围内,因此事故是在非履行职务期间发生,与公司无关”。

经过详细询问和查阅比对,法院厘清了事故发生前后的“时间线”:当日,莫某最后一次订单送达时间为12时6分58秒,与事故发生时的12时10分非常接近;而且,当时他在接单平台仍处于上线状态,按理应是在送完前一单,返回商圈重新接单的过程中。

基于外卖配送工作的灵活性、特殊性,加之莫某与某科技公司的劳务关系中,对于配送订单量及服务时间并无明确约定。法院认为,莫某在配送完成后至重新接单期间,应视为其劳务工作的延续,事故应认定为发生在履行职务期间。用人单位某科技公司应承担侵权责任,赔偿胡某损失18.68万元。

“对于新业态的灵活用工模式,劳动者是否处于工作期间,不能仅凭点击接单、点击送达简单认定;而应结合其工作时间、地点、原因等情况进行综合分析。”胡梓苑说,“若骑手存在故意或者重大过失情形的,用人单位担责后可向其追偿。”

30年近1.2万名干部,人才进藏支援西藏建设

本报拉萨8月22日电(记者鲜敢)记者8月22日在拉萨召开的“30年来援藏工作开展情况”新闻发布会上获悉:对口支援西藏30年来,已有10批、近1.2万名干部人才进藏工作。

西藏自治区党委组织部副部长、第十批援藏干部人才总领队宋立强介绍,30年来,援藏干部人才选派数量逐批增加,从第一批622名逐步增加到第十批2117名。选派结构持续优化,逐步形成了三年援藏和短期援藏、计划内援藏和计划外援藏等方式相结合的选派格局。

据介绍,目前援藏干部人才选派从主要选派党政干部发展为选派党政干部、专业技术人才和企业经营管理人才相结合,人员性别、学历、年龄、专业结构更加合理。

宋立强介绍,干部人才援藏有助于全面贯彻新时代党的治藏方略,促进各民族广泛交往交流交融,需要发挥接受双方两个积极性,努力营造通力协作、互利共赢的良好局面。

河北馆陶县改进不动产登记服务流程

本报石家庄8月22日电(记者邵玉姿)“公司拍下一块土地,以前在履行签订土地出让合同、缴纳土地价款和税费等手续后,到不动产登记窗口申请办理首次登记,需要等3—5天,这次不到2个小时就拿到了证书,我们可以早开工,早创造效益。”河北亿动轴承有限公司负责人李庆宝说。

“我们主动延伸服务,实现了土地交付和不动产登记的‘一站式’服务,为企业节约了时间成本。”河北省邯郸市馆陶县不动产登记中心主任郝立欧表示。该县不动产登记中心将权籍调查延伸至土地供应环节,靠前服务企业;将原来土地供应之后再行进行不动产登记的串联办理流程,变成同步并行办理,通过数据共享获取不动产登记相关的审批材料,无需重复提交。

今年以来,馆陶县将不动产登记业务流程精简为“申请、发证”两个环节,并公开承诺办证时限,95%以上的业务实现当日办结。

四川广元朝天区加强民生救助工作监督

本报成都8月22日电(记者王明峰)近日,四川省广元市朝天区云雾山镇举办了一场“为民解忧 清风护航”百姓问廉活动,针对现场提出的村低保公示名单的疑问,镇纪委迅速展开核查。该镇纪委干部很快便查明该镇某社区党委副书记王某某在低保评定中“优亲厚友”,造成民政资金损失4202元的违纪事实。最终,王某某受到党内警告处分,违规发放的低保金也被追回。

朝天区纪委监委随后在全区范围开展民政系统专项治理,采取下沉一线听、实地走访看、线上信息核等方式,及时纠偏,针对民政补贴发放存在的廉政风险点、易发多发环节等问题,督促民政部门牵头建立困难群众信息共享机制。相关部门坚持“大数据比对+线下走访”和“主动发现+自主申报”相结合的模式,健全救助对象“月比对、季抽查”的线上线下信息核查机制,着力提升救助的精准度和及时性。去年以来,朝天区共新增低保1160户,清退低保1167户,实现了救助对象应保尽保。

本版责编:季健明 赵晓曦 徐雷鹏
版式设计:张芳曼

内蒙古鄂尔多斯乌审旗破解考核“一刀切” 差异化考核为基层减负

本报记者 张彬

“我们村附近有几个大厂矿,所以商店、饭店特别多,以前每次碰到食品安全检查和安全隐患排查,镇里便给村里下考核指标、派任务。我们也不懂这些专业监管业务,只能去看看、转一圈。”说起过去的考核标准,内蒙古自治区鄂尔多斯市乌审旗图克镇呼吉尔特村党支部书记张拴成说。

“过去旗里给镇里下任务往往存在简单的‘一刀切’做法,不管嘎查村有没有、会不会。”乌审旗嘎鲁图镇党委委员仁庆斯林拿出之前的绩效考核文件,指着其中几项说,“比如排查监管辖区食品药品安全、推广下载各类手机应用等,虽然在嘎查村职责范围内,但纳入了考核,牵扯了村干部不少精力。”

为破解乡村全面振兴中存在的简单“一刀切”做法,从今年开始,乌审旗严格把控考核体系准入门槛,通过调研走访、座谈交流等方式,剔除一般性工作任务,大幅压减指标数量,确保苏木镇及嘎查村考核指标不超出其职责清单范围,从源头上进行规范,有针对性、分层次为基层减负。“我们针对苏木镇及嘎查村的实际情况,确定考核指标及权重。”乌审旗委组织部副部长王成说。

比如,在防治治沙重点区域的乌审召镇、嘎鲁图镇,考核分值为5分,其他苏木镇是3分;在农业大镇无定河镇,耕地保护方面分值为5分,其他苏木镇为3分;而工业重点镇图克镇,生态环境保护工作方面考核分值是8分,其他苏木镇则是5分。

“如今镇里给我们村里下的指标,只有基层党建、耕地保护、防治治沙几项有针对性的考核指标,这些工作咱们村干部平时接触得多,干起来也熟练。考核优化后,减轻了不少负担,大家有更多精力帮村民们办事了。”张拴成说。

“今年我们将苏木镇考核指标总数由122项精简到35项,减少七成多。苏木镇指标设置差异化率,即根据不同苏木镇资源禀赋、区位特点、工作重点,差异化赋分指标占考核指标总数的比例不低于60%,进一步增强考核针对性、提高评定精准度。”乌审旗委常委、组织部部长韩玉峰说。

乌审旗还将考核工作纳入了苏木镇党委书记抓基层党建述职评议考核和相关党政群机构考核评价内容,通过强化监督管理、追责问责,严格落实各项举措,因地制宜为基层减负,为乡村全面振兴赋能。



近年来,北京市不断加强交通基础设施建设,纵横交错的公路便捷畅通,有力服务经济社会发展。图为8月21日,北京市门头沟区清水镇,京蔚高速公路与蓝天、群山构成一幅美丽画卷。

外卖骑手送餐后造成事故,用人单位担责吗?
本报记者 贺林平