

12345,北京“接诉即办”

本报记者 陈振凯

今年秋天,北京雨水比往年多。因湿度温度适宜,一种毛毛虫一度在北京一些区域泛滥。它们大量蚕食树叶,还不时从树上落到路面上、栏杆上甚至孩童身上,让人头疼。找谁处理?

一些群众首先想到一个电话——12345,这是北京市“接诉即办”服务热线。

“你瞧,有关毛毛虫的投诉电话量,噌噌增加呢。”9月30日下午,北京12345朝阳分中心大数据中心科长杨效东指着大屏幕向记者介绍,朝阳区每天受理两三千个诉求电话。他身后的大屏幕上,精确显示着每一个电话的情况,并能对数据进行高效分类。

“确实管用”

“确实管用”,这是许多市民对北京12345热线的印象。

一个市民的孩子,把学籍卡不慎掉进了和平东街公交站旁的排水井。实属无奈,他把求助电话打给了12345。朝阳区和平街街道工作人员立即来到现场,因天色已晚,当日无法确认学籍卡位置,工作人员承诺,第二天协助解决。第二天,工作人员再次来到排水井,考虑到协调排水集团需要时间,他们决定自行处理。积水污浊,卡片体积小,夹子等工具触感弱,工作人员把手伸进管井中,一寸一寸摸索,终于将学籍卡捞出送到市民手中。

彭女士是某项目工地信号工班班组长。她所在班组8人,曾被拖欠工资约30万元。与项目承包方多次协商未果,她拨打了12345热线投诉。朝阳区人力资源和社会保障综合执法队人员迅速响应,到项目现场办公,通宵待在工地调查,多次搭平台调解。最终,彭女士和同事拿到了工资。

“孩子报了班,钱充了不少,辅导机构黄了。”“在健身房办了卡,商家跑了。”现在,预付式消费十分普遍,消费者能享受折扣优惠,但也面临商户倒闭“跑路”风险。同一类型投诉电话大量出现,既需要一事一议,更需要制度性解决——去年,朝阳区“预付式消费退费难问题”整治工作专班相应成立。

专班由朝阳区委政法委、区市场监管局、区金融办共同牵头,区市场局、区司法局、区城管监督中心、区教委、区人社局、区商务局、区文旅局、区体育局等8部门16名工作人员参与,区金融纠纷调解中心是专班所在地,大家集中办公、要情会商、联合约谈。2021年1月,朝阳区推出了初版资金监管平台——“朝阳预存宝”。不久,在此基础上,整合企业画像、风险研判等功能,升级完善资金监管功能,推出新版资金监管平台——“预付管家”。这一平台,从源头上对预付费企业的资金进行全流程监管,做到政府、商户、消费者实时透明获取资金流向。

急事、难事、复杂事,虽层出不穷,但也有类别可循。记者在北京12345朝阳分中心,体验了一把大数据管理。选择时间,今年9月19日0时0分至9月26日0时0分,大屏显示——在此期间,朝阳区“接诉即办”平台受理市民诉求17205件,主要类别集中在市场管理类3076件、住房类2343件、教育类1959件、城乡建设类1087件、公共安全类979件、物业管理类940件、交通管理类871件、劳动和社会保障类828件、环境保护类727件。同一时段,人民网“领导留言板”(朝阳区)共受理留言110条,其中给书记留言77条,给区长留言33条。主要类别为:社会办学30件,物业管理7件,噪声污染、停车管理、交通设施、规划设计、拆迁腾退各6件。

再看下9月29日12时至9月30日12时的情况——在此期间,朝阳区共受理市民诉求3234件。诉求主要类别集中在市场管理类489件、住房类387件、教育类349件。反映10件以上的群体诉求8个,分别是:反映树木虫子多,希望尽快消杀的问题;反映几家教育公司退费难的问题;反映某小区楼体外墙翻新过程存在的问题;反映某饭店附近施工扰民的问题;反映某小区新旧物业在交接过程中存在的问题;反映某小区A区南侧施工噪音扰民和扬尘污染的问题。

检索大数据,问题诉求量较多的小区、街乡一清二楚。

“一号响应”

朝阳区城市管理指挥中心主任金华民介绍,“老

▼位于北京亦庄的12345市民热线话务大厅。
新华社记者 彭子洋摄

北京”们都熟悉,12345热线原来就有,以前叫非紧急救助服务热线,处理流程长,市到区,区到街道乡镇,再到社区村。等一个回复,有时需要15个工作日。

不但如此,不少行业领域也有自己的热线。市民遇到问题,如果对政府部门分工不清,难免一头雾水。再碰上多个部门都不认账,很容易憋气。

变化发生在2019年。当年开始,北京实施“接诉即办”工作机制,12345热线“一号响应”。12345整合了54条热线,各区、各部门、343个街道(乡镇)、市属44家国有企业全部纳入接诉即办体系。有了“接诉即办”,市民办事不用再东奔西走,不用再费劲去查这事儿到底归哪个部门管,直接拨打12345就行。

“接诉即办”,一共4个字,看着简单,背后却是海量工作。北京市日渐形成共识:接,是义不容辞的态度和职责;诉,是人民群众的期盼与需求;即,是闻风而动的作风和理念;办,是扎扎实实的作为与担当。

以“即”为例。这涉及接诉即办整个流程中的关键环节——派单,只有精准“靶向锁定”承办单位,才能提高效率。今年春天,丰台区一户人家搬家,小区内道路有隔离设施,车辆只能距离楼房60米外卸货。天正下雨,衣物家电维修要被淋湿。电话打到12345那儿,诉求单子很快派到居委会,工作人员冒雨赶到现场协调——从打电话到问题解决,一共15分钟。跑冒滴漏、排水抢险,更是缓不得。北京市排水集团以最快速度,把诉求发送至“接诉即办”微信群,要求10秒种内接听、10分钟内派件。“热线处置车”上,随车装备井盖、水泵、水泥等应急抢修常见工具和材料,随时出发。

中国人民大学、北京市党建研究所联合调研组认为,北京“接诉即办”的主要做法,集中体现为“一个小组、一条热线、一张派单、一份卷子、一套机制”。

一个小组,就是设立“接诉即办”改革专项小组,抓统筹。专项小组在市委全面深化改革委员会领导下,负责全市“接诉即办”改革工作的顶层设计、统筹谋划、整体推进,各级各部门普遍结合实际成立领导机构、专项小组或工作专班。

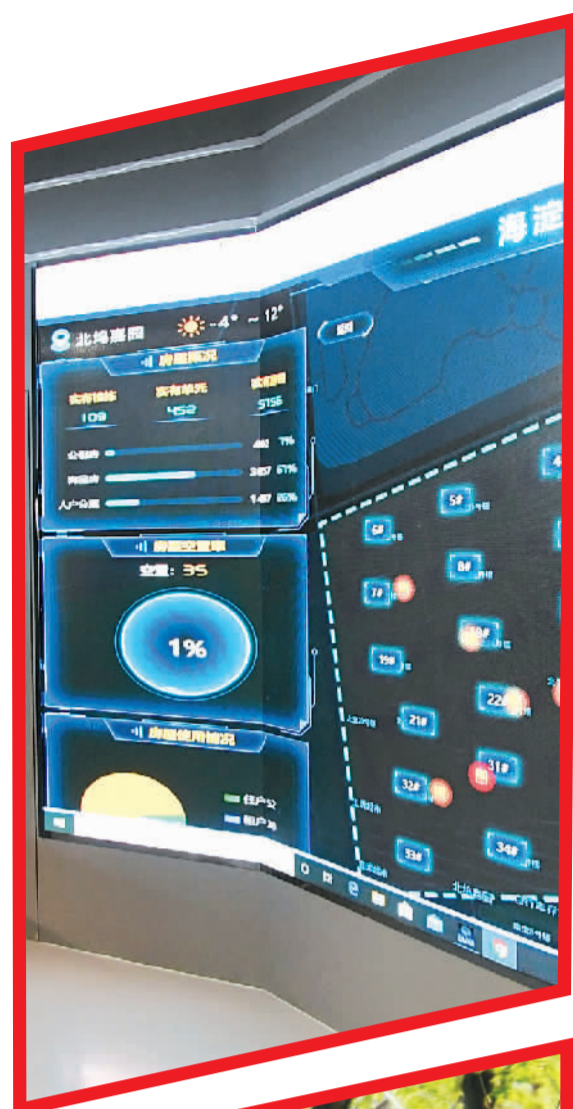
一条热线,就是全市统一的12345市民服务热线受理平台,听诉求。除了电话线,同时开通“12345网上接诉即办”平台,上线运行“北京市12345”微信小程序,建设并完善涵盖“人民网”地方领导留言板、国家政务服务投诉与建议微信小程序、国办互联网+督查平

台、政务微博、政务头条号、手机APP的统一互联网工作平台。

一张派单,就是建立群众诉求办理的闭环运行机制,管到底。所有诉求直派街道乡镇,街乡能够自行解决的,及时就地解决;需要跨部门解决的复杂问题,由街乡启动“吹哨报到”机制,调动相关部门力量共同研究解决;需要进一步研究办理和回复的,及时做好沟通解释和安抚工作。

一份卷子,就是以接诉响应率、问题解决率和群众满意率为基本指标的“三率”考评机制,压责任。每月对各街乡、各区、市级部门、承担公共服务职能的企事业单位进行考评,并通报排名。

▶北京海淀区智慧社区平台。
新华社记者 任超摄



▲4月24日,市民在北京大兴区北臧村镇绿色港湾园区赏花。
新华社记者 李欣摄



▲7月24日,北京朝阳区亮马河燕莎桥至朝阳公园段正式通航,并开通夜赏航线。
陈晓根摄(人民视觉)

一套机制,就是建立“日通报、周汇总、月分析”等机制,每日汇总分析群众诉求情况,为市委市政府决策提供支撑,促提升,持续推动超大城市治理向精细化、智慧化转型。

“治理革命”

9月24日,《北京市接诉即办工作条例》(下称《工作条例》)颁布实施。

这是国内第一部规范接诉即办工作的地方条例,标志着接诉即办改革从实践探索阶段进入法治化发展的新阶段。

日前,《工作条例》北京全市巡回宣讲,在海淀区委理论学习中心组学习(扩大)会上正式启动。这次会议透露,2019年以来,12345市民服务热线累计受理群众反映3000万件,诉求解决率从53%提升到86%,满意率从65%提升到92%。

数字背后,是群众的反馈:“12345真管用,12345真神了!”也是干部的欣慰:“说不累是假的,但干着干着,心态变了观念也变了。”

如今,有事就打12345热线,成为很多北京市民的生活习惯。今年初,北京市编制了《2020年北京市“接

诉即办”改革工作年度报告》。报告显示,2020年1月1日至12月31日,12345市民服务热线共受理群众来电1103.94万件,环比2019年上升55.24%。分析认为,来电数据增加迅速,原因主要包括:对12345热线信赖度更高了;加上整合市场监管12315、医疗卫生12320等热线,开通“北京12345”微信公众号,受理渠道更广泛了;市民对疫情防控、复工复产、垃圾分类、物业管理等关注度高等……

这些来电形成的大数据十分宝贵。2020年的来电中,诉求排在前10位的分别是:疫情防控、市场管理、公共服务、住房管理、医疗卫生、城乡建设、交通管理、社会秩序、劳动和社会保障以及教育问题。每类问题,都指向最集中的关键矛盾点。

房产证办理难、预付式消费退费难、小区充电桩安装难……有了数据支撑,2021年北京市委市政府决定,向12类主题、27个市民高频反映的具体问题发起攻坚战。为此,北京开展“每月一题”专项治理,“主动治理、未诉先办”。1月主题是“无证‘房’‘车’”,重点解决房产证难办和无牌照电动三四轮车问题;2月主题是“劳务和消费纠纷”,重点解决拖欠工资和预付式消费退费难问题;3月主题是“城市环境”……这些问题,都是通过大数据“算”出来的,百姓“吐槽”最集中的民生问题。

在北京市级12大类27项具体问题基础上,一些区结合区情进行探索。如怀柔区,梳理了“27-2+7”项目清单。27项问题中,“地下通道”“群租房”两项怀柔并不涉及。“27-2”做减法同时,怀柔新增小区“飞线”整治、物业管理、煤改清洁能源、“黑车”整治等7个自选动作,确定了32项具体问题431个具体任务,每个问题都由一位区委书记和分管副区长挂帅推进解决。

而今,12345市民服务热线从服务平台日益向民生大数据平台、城市治理平台升级,利于城市治理更加主动智能、精细精准。

党的十八大以来,习近平总书记强调,“北京要探索构建超大城市治理体系”,“城市管理要像绣花一样精细,越是超大城市,管理越要精细”,对首都超大城市基层治理提出了深刻转型的新要求。

对全世界来讲,超大、特大城市治理,都是难题。中国有7个超大城市、14个特大城市。前者市区人口过千万,分别是上海、北京、深圳、重庆、广州、成都、天津。后者市区人口超500万不到千万,分别是武汉、东莞、西安、杭州、佛山、南京、沈阳、青岛、济南、长沙、哈尔滨、郑州、昆明和大连。如何精细管理?这些城市都在探索。

中国人民大学、北京市党建研究所联合调研组认为,北京市从2019年开始推进“接诉即办”改革,用一条热线撬动“治理革命”,形成落实以人民为中心发展思想的生动实践,创造了超大城市治理的“北京样本”。

