

# 山东省聊城市： 畅通市民热线 解决治理顽疾

■中国城市报记者 王楠文  
全亚军图

今年8月份,随着降雨量逐渐增大,山东省聊城市高新区一工厂出现了下水道堵塞导致雨水倒灌现象。聊城市12345服务热线在接到求助电话后,立即安排工作人员现场进行疏通,几个小时后,下水道疏通完毕,工厂恢复正常生产。

群众有所呼,改革有所应。为了积极探索群众工作新路径,聊城市政府重组12345政务热线,把市长公开电话、政风行风热线、民意直通车三种意见建议表达渠道,统一整合为“12345市民热线”服务平台。

在此基础上,聊城市根据全市干部作风整顿工作的统一安排部署,开展“三遍访”(遍访企业、遍访村居、遍访群众)活动;持续优化营商环境,依托12345市民热线,开通“企业直通车”平台,“多图联审”,发布“惠民安商服务发展10项措施”,有效解决过去基层治理存在的“顽疾”。

## 书记市长挂帅 加大热线执行力度

“聊城市在短短一年时间内积极探索群众工作新路径,推出多项整改举措,目的就在于构建党委、政府联系人民群众的新模式,把向群众征集意见建议的大门越开越大,让群众办事的机制越来越顺畅。”在当地政府大院内,一位工作人员告诉记者。

服务好群众的首要基础就是建立完善的民意反馈渠道。为此,聊城市政府今年年初开始着手部署组建全新的12345市民热线。3月6日,全新的12345市民热线挂牌成立,改

变了过去投诉多门、政出多门的状况,实现了“统一受理”“一口办理”。广大市民只需通过12345平台就可以反映问题、提出诉求。

12345市民热线作为党委、政府密切联系群众的“连心桥”,在加快流程再造、创新服务模式上有多项深受群众欢迎的做法,如“一号对外、一网通办、一次办好”。这些举措高效响应群众呼声,有效打通民生服务的“最后一公里”。

全新的12345市民热线有多大力度?“只要对反映问题的处理情况不满意,均可以通过‘企业直通车’反映,由书记、市长为您‘一问到底’。”在8月1日举行的第二届江北水城双招双引大会开幕式上,市委书记孙爱军现场宣布,成立市委、市政府“企业直通车”工作专班,进一步加强统筹督导,确保企业诉求得到及时有效办理。

6月16日,12345市民热线、110报警服务台和12348公共法律服务热线三线合并,在山东省率先实现“一线接入、三线转办,扁平高效”。

短短3个月内,全新的12345市民热线就进一步拓宽了受理渠道,实现了电话、微信、手机APP、网站、省转件“五位一体”受理模式,扩充了服务渠道,节约了政务资源,打造了便民、高效的市民服务“总客服”。

“我们在整合资源、借鉴经验的基础上,在市主要领导支持下,12345市民热线受理中心大胆进行制度创新、流程再造,积极推行接诉即办、首接负责、一单通达等新机制,平均办事流转时间缩短为2.73天,办理速度提高了11.65%,进一步提升了工作效能。”聊城市政府办公室副主任、市12345市民热线受理中心主任李颖表示。

工作机制变了,热线也越来越“热”。今年1—6月,热线呼入电话共计632919个,较去年同期增长42.05%;接通率99.64%,做到了件件有记录、有答复、有派单、有服务、有回访、有督办、有考核,真正实现了“1+1+1>3”的工作成效。

## “三遍访”行动纾难解困 摸清群众心结

10月中旬,记者在聊城采访时了解到,早在两个月前,聊城市就开始了“遍访企业、遍访村居、遍访群众”工作部署暨业务培训会。与此同时,聊城市面向广大企业、村居、群众的“三遍访”工作全面启动。

由于“三遍访”工作任务量大、涉及面广、持续时间长,聊城市要求各县市区、市属开发区和市直部门单位把“三遍访”作为当前和今后一个时期的重要任务,选派精干工作力量,组建相应工作机构,建立快速反应机制,确保遍访活动有条不紊地展开。

工作人员介绍称,“一把手”以上率下,带头开展走访,定期听取汇报、研究问题,发挥好“头雁效应”。此外,聊城市还成立了督导组,整合督导力量,采取明察暗访等形式,查找遍访工作变形走样、敷衍应付等问题。对履职不力、不按要求选派管理“民情书记”和服务队、未及时开展遍访或遍访效果较差、影响整体工作进度的单位和个人,根据情节轻重,严肃追责问责。

值得注意的是,“三遍访”纾难解困集中行动正是依托12345市民热线中设立的“民情书记三遍访”专办平台,收集全市“三遍访”服务队转来的意见建议,及时研究、转办、督办和反馈,并做好分析汇总,向上级部



10月19日,山东聊城一小区居民家中,聊城市公安局“民情书记”何勇(左)入户走访居民,普及安全防护知识。

门提出改进工作的意见建议。

数据显示,截至10月10日,热线共收到“三遍访”有关事项9989件,转办9736件,解决问题9041件,52件属于不合理诉求。

如今,“干部沉下去,问题上来”的理念已经深入全市干部心中,通过梳理群众诉求,各部门单位主动解决问题,积极探索“未诉先办”。

例如,为推动小区居民反映较为集中的问题得到及时解决,9月25日,服务热线就市交巡警支队遍访小区存在的问题,组织相关部门在开发区进行“三遍访”民意诉求集中协商,对御润国际豪庭小区业主申请成立业主委员会、小区物业服务提升、规范小区停车秩序等问题进行深度协商,让业主代表直接对话职能部门,充分表达群众意愿、共同商讨解决方案。相关部门均表示,全力妥善解决问题,提高小区居民满意度。让居民有效参与社会治理,职能部门充分听民意、纳民谏,做到服务群众零距离,这种“未诉先办”的方式获得居民普遍称赞。

## 市委牵头 各级各部门从小事抓起

在整合热线资源的同时,聊城市委又成立了群众工作领导小组,并将热线承办单情况纳入全市综合考核,抓办理效率、促质量提升,倒逼部门工作作风转变,对各级各部门深入联系群众起到较好的保障和推动作用。

在这样的体制机制下,聊城市委、市政府征集民意的大门越开越大,部门办事效率明显提高,“群众有所呼,政府有所应”的良性互动已经建立,政府主导、多方参与、群众评价、社会共享的全新治理模式正在形成,并取得良好的经验与成绩。

比如,聊城市住建局一段时间来对房地产开发历史遗留问题进行集中突破。通过全面排查核实,共梳理出2016年以前市城区房地产开发项目遗留问题120个,涉及居民7.9万户、966万平方米。其中,很大部分是存在多年的“老大难”,如有些居民小区因开发商问题,业主入住十多年都拿不到不动产权证;聊城市聊阳路从谢园村穿过,村口马路没有交通指示灯和人行斑马线,群众过马路存在一定安全隐患,近年来多次发生交通事故。聊城市公安局“民情书记”黄丽在走访时了解到这一情况后,积极与交巡警支队设施大队沟通协商,聊阳路于9月18日上午安装了交通指示灯,并划上了人行斑马线。聊城市城市管理局“民情书记”第33服务队接到居民群众反映的金柱月亮湾B区门前广场未规划停车位、停车不规范问题后,立即将群众反映的问题向局主要领导进行了汇报,并协调相关单位及时进行了处理。

虽然各部门为群众解决的问题多属小事,但百姓可以从这些点滴小事中感受到聊城市从上到下各级各部门为民服务的决心和意志。

## 人口普查进村寨

近日,在湖南省怀化市通道侗族自治县独坡镇独坡村,人口普查人员正在村寨里登记人口信息。为做好第七次全国人口普查工作,连日来,该县各村、社区普查员奔走在全县人口普查一线,加班加点开展入户摸底工作。

中国城市报记者 全亚军  
通讯员 李尚引摄

