

惠企暖民出实招 快办快结显担当

——访山东省青岛市市民诉求解决推进中心主任李倩

■中国城市报记者 郑新钰

“家里的消费纠纷刚反映到热线,没几天就收到了退款,为热线的高效处理点赞!”近日,山东青岛市民王女士的切身感受,道出了当地群众对政务服务便民热线的满满认可。

近年来,青岛市政务服务便民热线用实打实的服务赢得了民心——2022年以来年均受理诉求超511万件,连续3年在全国334个城市政务热线服务质量评估中斩获“A+”等级,更收获“全国三八红旗集体”“全国青年文明号”等多项国家级荣誉。

亮眼成绩的背后,是一套系统完备的创新治理体系在发力。本期,中国城市报记者专访青岛市市民诉求解决推进中心主任李倩,解锁青岛政务热线提质增效、破解治理难题的密码。

惠企暖民

以实干担当夯实善治根基

中国城市报:青岛市政务服务便民热线的核心工作思路和抓手是什么?

李倩:近年来,青岛市政务服务便民热线牢固树立以人民为中心的发展思想,坚持与企业、群众同心同行,以构建“1+3”工作体系(“1”即锚定为民服务这一核心,“3”即实施惠企暖民、赋能攻坚、创新提质三大工程)为抓手,持续深化改革创新,提升服务质效,深入推进新时代“枫桥经验”的青岛实践。

中国城市报:在惠企暖民工程中,青岛市政务服务便民热线推出了哪些创新举措?

李倩:一是优化营商环境,深化企业诉求“接诉即办”。坚持把优化营商环境作为“一号改革工程”,推动党员干部在服务企业中当先锋、作表率。坚持“2115”硬标准,对省交办的企业诉求实行“2小时内联系诉求企业、1个工作日内反馈初步办理情况、15个工作日内诉求办结”标准化处置,我市的省交办企业诉求按时办结率均达100%。打造便企服务“直通车”,开发“一起益企”公众号版块,开展“企事有解”专项行动,通过热线诉求数据识别区域营商短板,精准推送惠企政策,变“企业找政策”为“政策找企业”。

二是厚植暖心服务,攻克

民生难题“快办快结”。坚持“民有所呼、我有所应”,将热线服务延伸至民生领域“最后一公里”。“三张清单”解民忧,通过“民生需求清单”动态收集群众诉求,“服务资源清单”整合各类便民资源,“项目落实清单”跟踪问效重点事项。四维考核提质效,会同市考核办调整优化季度监测评价办法,在满意率、解决率、及时响应率基础上,将诉求下降率作为重要监测指标,进一步提升区(市)、部门(单位)主动化解矛盾的积极性。2025年以来,已重点攻坚预付式消费、物业纠纷等高频问题500余起。

三是深化政务改革,推进政务运转“提档升级”。聚焦民意诉求,精准升级服务,围绕“高效办成一件事”重点事项,及时梳理企业群众意见建议,分类施策推进全市政务服务提升。聚焦试点先行,规范行政执法,作为司法部推行的行政执法监督与12345政务服务便民热线合作机制首批试点,客观评估行政执法效能,不断强化规范监督,打造行政执法监督新样板。聚焦“三化”建设,打造创新标杆,政务热线规范化、标准化、智慧化经验全国领先,“三化”建设入选全国政务服务便民热线创新发展典型案例。

赋能攻坚

以精准施策破解治理难题

中国城市报:青岛市政务服务便民热线是如何提升诉求办理效能的?

李倩:强化未诉先办,深化主动治理。一是实行全程预警机制,建立动态预警网,

实时监测各领域诉求量,确保早发现、早干预、早解决。二是优化数据分析机制,建立数据分析模型,对长期居于高位及短期内大幅增加的诉求提前介入、研判,实现从“解决一件事”到“解决一类事”转变。三是完善市民提示机制,针对例如夏季旅游、冬季供暖等季节性,对市民提前发布相关提示,推动相关类型诉求有效降低。2025年以来,“夏病春治”8大领域诉求量同比下降31.31%,拉动全市诉求量下降1.6个百分点;“冬病夏治”6大领域诉求量同比下降12.61%。

开展专项深办,攻坚疑难诉求。一是建立专项调解机制,成立劳动争议、消费维权等行业性调解专班,推进重点领域专业性调解组织全覆盖。二是加强跟踪督办,加强对诉求事项办理情况的全程监督,对超期未办、不当退单、办理质量不高的诉求督促承办单位加紧落实。三是常态化开展“回头看”,针对久拖不决、高频多发问题及时打开数据分析,报请市政府分管领导同志“提级领办”,定期形成需要市政府层面推动解决的工作台账,及时报请市政府常务会议研究解决。目前,已推动解决了一批九小场所消防隐患、市政道路乱停车等民生问题。

创新科技帮办,建强三大系统。一是建设智能互动问答系统,扩充知识库覆盖面,提升诉求直接答复率。二是强化智能分析系统,自动生成日报、周报、年报等简报及分领域、分区域的专题报告,提升数字辅政效能。三是打造数据共享系统,加强信息公开共享,为基层研判工作进展、提高诉求办理质效等提供支撑。

创新提质

以长效机制构建治理新格局

中国城市报:为了让政务服务持续提质增效,政务服务便民热线还做了哪些探索?

李倩:以清单机制夯实诉求办理基础。一是理清诉求权责清单,定期梳理存在争议的转办事项,提请市热线诉求解决分工定责工作小组研判定责,推动诉求精准转办。二是制定专项减负清单,根据热线管理规定,制定我市政务热线十大类103种情形的超职责范围事项清单并实时更新,为基层办理工作减轻压力。三是深化建设服务清单,运用热线海量数据,聚焦群众企业高频诉求,明确分类标准、办理时限和质量要求,不断优化服务清单,切实为企业和群众排忧解难。

以监督机制加快作风转变步伐。一是加强监测监督,将政务服务热线诉求办理工作作为“为民办事”监测的重要内容,进一步提升办理部门重视程度。二是加强纪检监察

督,会同纪检监察机关纵深推进“清风廉线”专项行动,常态化开展警示教育,推动承办单位转作风、提质效。三是加强媒体监督,联合市广播电视台、青岛日报社等媒体持续打造“行风在线”“民生在线”“热线聚焦”等特色栏目,强化融媒“督宣”双向发力,以监督压力打通堵点、破解难题。

以协同机制构建多元共治网络。一是治理主体协同,先后与市委编办等党政机关、青岛市税务局等驻青单位、青岛供电公司等承担公共服务职能的国有企业开展党建联动,以诉求办理为纽带不断拓展最大“同心圆”,凝聚热线工作合力。二是治理层级协同,建立“市一区一镇街”三级联动诉求办理机制,三级层面既能在级别内各司其职,又能跨级有效协同,推动诉求逐级高效化解。三是治理力量协同,整合人大代表、政协委员等多方力量,通过办好“人大代表履职在线”“倾听与商量”等联办栏目,凝聚各方治理力量形成攻坚合力,高效破解疑难诉求。

中国城市报《政务热线》周刊征稿启事

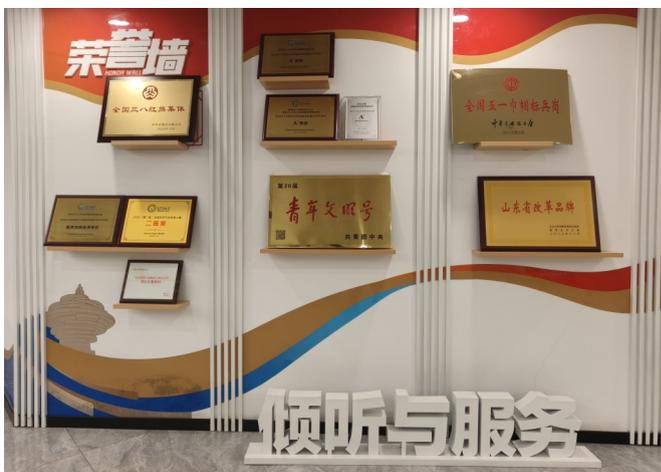
12345政务服务便民热线这条贯穿城市治理与民生服务的“连心线”,既见证着政务服务从分散到整合、从被动到主动、从传统到智能的迭代升级,更书写着以民为本、高效治理、贴心服务的时代答卷。

为当好政策传达的“风向标”、做好经验交流的“智慧库”、搭建成果展示的“大舞台”、架起群众连心的“情感桥”,与社会各界人士共同探索优化政府服务便民的新路径、开创政务热线工作新局面,中国城市报《政务热线》周刊特向各级政务热线单位、业界专家、广大读者征稿。

一、征稿内容:1.地方政府相关领导、业内专家学者对政务热线的见解、推进思路及发展建议;2.各地关于政务热线的具体实践案例与群众反馈;3.各地在政务热线工作模式及体制机制上的创新与探索;4.读者通过政务热线反映问题的经历及心得;5.关于政务热线相关政策和地方动态的讯息。

二、征稿要求:1.征稿启事长期有效,要求文笔流畅,表达清晰,符合新闻类报刊的基本格式和风格;2.案例字数在1500字以内,领导、专家署名文章在1800字以内(半版)或3400字以内(整版),请勿多次对同一稿件重复投稿;3.新闻摄影作品及配图需要以原图形式报送,图片内容体现场景性和新闻性,包括但不限于政务热线中心工作场景、相关部门联动解决问题的场景;4.邮件正文须注明作者姓名、所在单位、联系方式、电子邮箱、详细通信地址等;5.来稿必须为原创,且未在其他报刊公开发表;6.文中的数据必须准确,且应注明出处;7.本报在编辑过程中,有权在不改变文章主旨的前提下进行增删、调整,如有异议,请在来稿时注明。

三、投稿方式:1.投稿邮箱 mrbzgcscbzwrx@126.com;2.电话 13718561367。



近年来,山东省青岛市政务服务便民热线用实打实的服务赢得了民心。图为青岛市政务服务便民热线荣誉墙。

青岛市市民诉求解决推进中心供图