

立足多民族山区实际 践行好为民服务初心

——访湖北省恩施州鹤峰县政务服务和大数据中心主任马琴

■中国城市报记者 郑新铨

当前,基层政务热线建设持续向县域下沉,山区县、民族地区因地理区位偏远、群众居住分散、财政资源有限等现实因素,成为热线提质增效的重点与难点地区。

地处鄂西南深山腹地的湖北省恩施土家族苗族自治州(简称恩施州)鹤峰县,兼具山区地域特点与土家族苗族聚居的民族区域特色,在县域12345政务服务热线运营中,跳出重投入、重硬件的建设思维,立足本土实际摸索务实治理路径。

中国城市报:鹤峰县作为山区县、多民族聚居地区,县级12345政务服务热线有哪些贴合山区实际的定位与思路?

马琴:鹤峰县以民生导向、高效协同为核心定位,形成了贴合区域特点的发展思路。

一是民生兜底定位。聚焦山区群众公共服务、基层治理、生态保护等领域诉求,重点解决交通不便、居住分散带来的诉求响应难问题,将政务服务热线打造为群众反映问题的“第一入口”。

二是治理协同定位。主动衔接基层治理体系,联动政法委、社工部、纪检监察、信访等部门,打通县、乡、村三级诉求传导链条,弥补山区基层治理力量分散的短板。

三是低成本数智化思路。不追求“大而全”的技术堆砌,依托“数字鹤峰”现有资源,优先开发智能问答、智能派单等轻量化实用功能,匹配山区财政能力与应用场景。

中国城市报:山区县地域广,群众居住分散、诉求分散,政务服务热线办理难度相对更大。对此,鹤峰县形成了哪些小而实、可落地的工作机制?

马琴:鹤峰县建立了“快流转、强协同、破难点”的全流程机制。

一是工单快速流转机制。严格执行24小时签收,5个工作日办结制度,特殊情况最多延期1次、最长不超过10个工作日,到期自动提醒、超时全县通报。

二是部门协同联动机制。对于诉求涉多个单位职责交叉、权责不明,导致久办不决的,县12345政务服务热线按照职能相近原则,交由职能相近部门牵头、其他相关部门协同办理;无法明确牵头部门的,由县12345政务服务热线及时上报县政府组织协调,杜绝推诿扯皮。

三是疑难诉求办理机制。出台《鹤峰县12345热线“一人多次、一事多人”诉求处理机制》,明确刚性标准:同一人1个月内同一事项重复反映5次及以上、同一事件3天内5人及以上集中反映的,纳入重点督办。同时,建立热线与纪委监委、信

访等部门的线索移送机制。

中国城市报:鹤峰县在推进政务服务热线数字化、简易事项快速办、高频诉求提前研判等轻量化智慧应用上,进行了哪些务实探索?

马琴:鹤峰县以“实用、低成本、因地制宜”为原则,推进政务服务热线数字化建设。

一方面正在探索建设智能12345应用平台,开发智能问答、智能分类、智能填单、智能派单、智能质检、智能回访七大核心场景,减少人工操作误差,缩短工单流转时间,大幅提升热线直接解答率,减少工单派转环节。

另一方面依托我县全域低空感知网络(无人机、视频监控、物联网传感器等),为交通拥堵、地质灾害、城市治理等诉求提供实时现场数据支撑,提升处置精准度,推动政务服务热线工作从“接诉即办”向“未诉先办”升级。

中国城市报:对全国县级政务服务热线低成本提质、高效能治理,有何经验可供分享?

马琴:一是机制优先,小投入解决大问题。不必盲目追求高端技术系统,优先建立“一人多次、一事多人”处置、部门协同处置、纪检监察联动督办等务实机制,通过流程优化快速提升办理效能,投入小、见效快。

二是立足实际,打造轻量化数智应用。依托本地已有的数字化资源,优先开发智能派单、智能问答、知识库管理等刚需功能,避免重复建设;探索与上级平台共享技术能力,降低自主开发成本。

三是数据赋能,推动主动治理。建立常态化的热线数据分析机制,重点关注高频诉求、集中诉求、重复诉求,定期形成数据分析报告供决策参考,推动热线工作从“被动办件”向“主动治理”升级,从根源上减少同类诉求重复发生。

深山里的“民情热线”如何破解治理难题

——访贵州省黔南州12345政务服务便民热线项目负责人王珊

■中国城市报记者 郑新铨

地域广阔、乡镇分散、民族多元,再加上有限的财政资源,这些现实困境让西部民族地区的政务服务热线建设,始终面临着“如何让服务沉下去、让诉求快起来”的考验。

而贵州省黔南布依族苗族自治州(简称黔南州)的探索,跳出了“重硬件、轻实效”的怪圈,用一套接地气的机制、轻量化的创新,让这条热线真正走进了群众心里。

中国城市报:黔南州地域广、乡镇分散、诉求类型多样,在热线工单跨层级流转、县乡联动、快速响应方面建立了哪些高效机制?

王珊:我们重点构建了四套机制:一是扁平化管理机制。政务服务便民热线平台横向联动州内各级党委、政府部门,纵向贯穿县(市)、乡镇(街道),推动群众诉求跨区域远程办理、跨层级协同办理、跨部门联动办理。

二是点对点派单机制。根据法律法规、职能部门“三定”

清单、乡镇街道履职事项清单等,优化制定12345政务服务便民热线派单目录,按照职权法定、属地管理、分级负责的派单原则,将群众诉求点对点派单到具体的办事单位、办理层级,提升诉求响应效率,解决以往基层“看得见、管不了”和部门“管得了、看不见”的问题。

三是快速响应机制。对政务服务便民热线平台推送的工单指令,根据不同的诉求类型,明确不同的签收、反馈、办理和回复时限。总体来讲,一般事项快速办、紧急事项立即办、疑难复杂事项会商联动办。

四是政警综三单联动机制。黔南州2017年就在全国、全省率先实行12345与110一体化运行,整合办公场所和办公资源,建立政务、警务、综治三单联动机制,实行统一调度、统一管理。

中国城市报:在热线智能化、语音智能辅助、大数据分析民生热点方面,黔南州有哪些轻量化、可落地的实践经验?

王珊:一是民生数据归集分析。搭建民生诉求简易大数

据看板,自动梳理政务、警务、综治诉求中群众反映强烈的高频事项以及矛盾集中的行业、领域、区域等,辅助研判民生热点和治理难点、堵点问题,为治理和决策提供数据支撑。

二是依托扁平化管理提升办理效率。通过数字化平台实现扁平化管理,对群众反映诉求、平台点对点派单、过程跟踪督办、办理结果审核回访,以及承办单位限时签收、反馈、办理、答复等,做到全流程轨迹可溯,实现群众诉求“一号通”、办理事项“一网查”、群众口碑“一网评”、办理质效“一网考”。

三是深化联动工单数据共享。依托12345政务服务便民热线平台,打通政务、警务、综治数据壁垒,实现“三单”信息互通、资源共享,打破以往各自为政、联动不畅的难题;同时,最大限度避免重复受理、多头办理。

四是开发承办单位12345政务服务便民热线工单“掌上办”功能。开发黔南州12345政务服务便民热线工单办理手机APP终端,承办单位工作人员移动办公,可随时随地操作工

单查收、上报回复等。

中国城市报:当前各地推进“接诉即办”向“未诉先办”升级,黔南州在利用诉求数据预判风险、前置解决群众难题上,有何探索?

王珊:我们依托政务、警务、综治数据融合的优势,推动政务服务便民热线工作从被动接诉到“接诉即办”、再到“未诉先办”的转型升级。

一是数据联动精准预测。对政务、警务、综治数据开展融合研判,全面分析重复诉求、共性问题、潜在隐患,依托黔南州“五情”联席会议机制,及时发出风险预警提示。

二是数据赋能源头预防。对预警事项,点对点调度州、县、乡三级各有关部门,开展隐患排查整治和预防,将风险化解在萌芽状态。

三是数据推动源头治理。对数据反映出的季节性、普遍性、苗头性问题,统筹政务、警务、综治力量联合开展专项整治行动,从源头进行排查治理和防范化解,遏制同类问题再次发生。

中国城市报:结合民族地区实际,您对西部州市级12345政务服务便民热线低成本运行、高质量发展有哪些经验与建议?

王珊:一是坚持改革引领,抓实扁平化管理。西部州市政务服务便民热线不应盲目追求高端建设,在条件允许的情况下,重点推行扁平化管理、点对点派单,让群众诉求直达具体办事单位、办事层级,实现民声直达、问题直办、效能直督以及运营成本降低、办理效率提升。

二是坚持资源整合,深化多维度联动。强化“政务+警务”“警务+政务”“政务+警务+综治”的联动协同,依托现有基层治理力量和各方资源,建立一体化协同联动处置机制,避免重复投入、资源浪费。

三是因地制宜,贴合民族地区实际。立足本地特色,优化服务模式,聚焦话务接通保障、咨询应答等工单精准转办、协同联动处置、诉求实质解决、严督实查问效、数据分析研判等核心环节,走出一条低成本、高效率、接地气的热线高质量发展路径。