



“12345, 有事找政府”。“12345”市民服务热线电话在我市运行不到半年, 已受理来电近3万个, 办结率超过96%, 赢得市民交口称赞——

“12345”解决群众烦心事

■ 本报记者 王怀宇



“12345”市民热线平台显示屏



话务员正在接热线

声音 SHENG YIN

群众的事要用心办

怀玉

热线是政府和市民沟通的重要桥梁。“12345”热线平台的开通, 不仅在于及时受理群众诉求、解决烦心事, 更在于收集汇总社情民意, 真正做到问政于民、问计于民、问需于民。通过热线, 可以得知群众在哪些方面感觉不幸福、不快乐、不满意, 从而督促政府职能部门下大力气用心解决。群众的操心事、烦心事、揪心事再小, 职能部门都应当当作大事来办。畅通一条热线, 打通服务群众的“最后一公里”, 是认真贯彻落实以人民为中心的发展思想的具体表现。群众打进的每一个热线电话, 后面都有一颗急切盼望解决问题的心, 受理电话的工作人员态度好不好、有关部门能否及时妥善地处理问题, 直接体现了党员干部的作风。因此, 我市在受理热线方面作出了严格规定, 对热线办理过程中出现的失职、渎职等情况, 依据干部职工管理权限, 将有关情况书面反馈相关部门, 进行问责或给予相应党纪政纪处分。一座城市的核心是人, 在城市发展的任何阶段, 都要坚持以人民满意为标准, “12345”热线的开通, 将进一步提升我市政务服务水平, 助力服务型政府建设, 为加快推进“四城”建设、打造幸福宝鸡作出贡献。

一个电话 解决工伤费 57 万元

每当深夜, 寂静伴人入眠时, “12345”市民服务热线的话务员仍在岗位值守, 一天24小时轮班接听市民来电, 是这群二十多岁年轻人的职责。在众多来电当中, 有一件事令他们记忆犹新。

今年3月的一天, 市民魏先生在电话中急促地说: “我父亲给一家公司干活时被烧伤了, 住了好长时间医院, 公司老板不负责人, 不想管我父亲, 我只好辞职照看, 现在没钱了, 请帮帮我们吧!” 据话务员回忆, 魏先生渴求帮助的声音令人心酸。

群众有求助, 肯定有帮助。魏先生求助的内容很快形成一张工单, 通过网络传到承办部门。一个星期后, 在有关部门的依法积极帮助下, 涉事

公司与魏先生达成协议, 公司支付医疗费、护理费、误工费共57万元, 魏先生的求助得到了解决。

“12345”市民服务热线电话运行不到半年, 已经受理来电近3万个, 办结率超过96%。因为能及时有效解决群众身边的困难事、烦心事, 赢得了市民交口称赞。

“谢谢政府, 谢谢你们, 我反映的问题解决了, 谢谢……”今年3月, “12345”热线接到一个不停说“谢谢”的电话, 话务员一问才知, 市民王女士一个月前打进热线, 建议在渭滨区清姜路神农烧烤园附近增加公交车站, 方便老年人出行。针对此建议, 职能部门经过实地考察后, 增设了一个公交招呼站, 受到许多老年乘客的称

赞。王女士带着感激之情, 专门打进热线表示感谢。

负责现场管理的工作人员侯毅娜说, 像王女士一样, 表示感谢的电话, 她们时常接到。

一个平台 既便捷又高效

前几年, 我市为百姓服务的相关热线多达数十条, 政府许多部门都设有咨询或者投诉热线, 这种积极为百姓服务的态度值得肯定, 但也产生了“号难记、话难通、事难办”的情况。某部门负责人告诉记者, 他们单位的投诉热线刚开始有专人接听, 但由于话务量少, “热线”逐渐变成了“冷线”。

热线太多, 群众办事并不方便。2017年, 我市对诸多热线运行情况展开详细调查并征求意见, 所有涉及的单位普遍认为: 资源整合, 势在必行, 这样做既能更好地为广大群众服务, 又能提高效率、节约成本。

为此, 去年12月, 我市出台了“12345”市民热线平台建设实施方案, 以“12345 市长热线”为基础, 整合原先公布的40个热线电话, 打造“一号对外、统一平台、集中受理、分级办理、统一回复、统一考核”的政务热线平台“12345”市民服务热线, 专门受理群众求助、投诉、举报、咨询、建议等非警务应急类事项, 为群众提供全天候、高效率的政务热线电话服务。

方案规定, 各类热线整合后, 建立统一调度指挥机制, 不受区域、部门原有行政层级、归属限制, 热线平台统一接听与受理宝鸡市域所有非警务应急类热线电话, 各县区、市属各部门只保留处置与反馈职能, 明确热线工单接收、处置、回复的责任单位。各责任单位要建立“四个一”工作链条, 即“一部电话、一台电脑、一名专(兼)职工作人员、一个负责人”, 建立值班制度, 使热线受理的事项及时办理反馈。

市大数据发展服务局局长李宏发说, 建设“宝鸡12345市民热线”, 是市委、市政府践行以人民为中心的发展思想, 建设服务型政府的有力举措, 对于我市畅通政务服务渠道、倾听市民心声、提高政务工作效能、提升改善营商环境都有着重要的促进作用。

每个诉求 都要有回音

去年12月, “12345”市民热线进入试运行, 一个月后, 正式开通。根据实施方案, 市(区)各部门、单位的非警务应急类政务热线, 原则上统一整合到“12345”市民热线平台。其中, 社会知晓度低、话务量小的21条热线被直接整合; 社会知晓度高、话务量较大、专业性较强, 以及有特殊要求的19条热线电话

整合后, 暂时保留原热线号码, 实行“双轨运行”, 逐渐过渡; 对于纪检监察举报、青少年服务、森林防火、公安业务警务等7条特殊热线, 暂不整合。

“12345”热线大厅内共有40名话务员, 实行六班四运转, 一天受理数百个电话。负责现场综合管理工作的秦佩说: “每一位市民来电, 我

们都仔细聆听, 详细记录, 在10分钟内就可以送出一张工单。我们的工作与政府形象紧密相连, 一定要确保市民热线事事有着落、件件有回音。”

“12345”属于热线平台, 不仅仅是接个电话这么简单。”市大数据发展服务局副调研员张控强说, 他们除了按规定办结市民诉求之外, 还建立了热线知识库, 及时收集政务方面的资料, 可以实现在线答复。当接到市民咨询类电话时, 可以在平台上迅速给市民答疑解惑。

限时办结市民诉求, 是“12345”热线平台的“硬杠杠”。通常情况下, 咨询类问题(知识库查询不到不能在线答复的)2个工作日内办结; 一般求助事项3个工作日内办结;

复杂事项5个工作日内办结, 特别复杂事项可申请延期1次, 延期最长不超过5个工作日; 意见建议、投诉举报类问题10个工作日内办结。“12345”市民热线, 正在努力提高宝鸡人的获得感、幸福感。

公示

为落实铁腕治霾工作要求, 推动我市空气质量持续改善, 经市铁腕治霾指挥部审定, 现将2019年4月各县区空气质量改善情况予以公示。

全市空气质量改善情况

2019年4月份各县区空气质量改善程度排名

区域	县区	空气质量综合指数及改善程度			优良天数及改善程度			PM _{2.5} 浓度均值及改善程度			PM ₁₀ 浓度均值及改善程度			臭氧(O ₃)浓度均值及改善程度		
		4月	同比(%)	排名	4月	同比(%)	排名	4月	同比(%)	排名	4月	同比(%)	排名	4月	同比(%)	排名
市区	高新区	4.77	-6.5	1	24	增加7天	1	42	2.4	1	96	-24.4	1	150	14.5	3
	渭滨区	4.37	-1.6	2	27	增加6天	2	41	5.1	3	78	-22	2	150	11.9	1
	金台区	4.91	0.8	3	24	增加4天	3	43	4.9	2	98	-11.7	3	149	26.3	4
	陈仓区	5.6	5.1	4	21	减少1天	4	55	12.2	4	106	-10.9	4	140	12.9	2
川源县	凤翔县	3.87	-7.9	1	28	增加6天	1	35	-12.5	1	77	-15.4	1	139	3	1
	岐山县	4.12	-1.9	2	25	增加3天	2	41	-2.4	3	75	-10.7	3	154	13.2	3
	眉县	5.08	1.2	3	21	减少1天	4	39	-4.9	2	107	-3.6	4	163	14.8	4
	扶风县	4.35	6.4	4	22	增加1天	3	43	38.7	4	80	-13	2	161	5.9	2
山区县	凤县	2.74	-24.9	1	29	增加1天	3	18	-37.9	1	41	-48.1	1	142	7.6	3
	太白县	2.63	-22.6	2	30	增加1天	3	20	-35.5	2	42	-31.1	2	138	-2.1	1
	陇县	3.83	-13.7	3	29	增加9天	1	38	-5	3	75	-23.5	3	150	5.6	2
	千阳县	4.21	-3.4	4	24	增加3天	2	34	9.7	4	86	-18.1	4	177	22.1	5
	麟游县	4	3.1	5	23	--	4	34	17.2	5	79	-12.2	5	168	7.7	4

注: (1) 空气质量综合指数是综合考虑SO₂、NO₂、PM₁₀、PM_{2.5}、CO、O₃等六种污染物污染程度的参数, 综合指数值越大表明空气污染程度越重。(2) 改善程度按较去年同期下降(以“-”表示)或增长百分比排名。