

一线连起“千家万户” 一心解决“急难愁盼”

——四平市12345政务服务便民热线工作记事

本报记者 崔维利 杨率鑫 邓玉卓

一线连起“千家万户”，一心解决“急难愁盼”。

近日，在四平市12345政务服务便民热线受理中心，20个话务受理员正在接听群众来电——“饭店拖欠我20天的工资，怎么说都不给，请帮我回来”“我们高层六楼以上经常停水，影响正常生活，请督促相关单位解决”“我在金店购买了一条金项链，但是戴了几天就断了，这项链有质量问题，店家却拒绝负责，请帮助我退货”“我们家楼下饭店排烟风机没有安装减噪设施，噪音扰民，影响休息，请帮助解决”……

每天，像这样的热线电话有1000多个，受理员们不厌其烦地将事项详细完整地记录下来，再迅速派发给相关部门进行处理。

以百姓之心为心，以排忧解难为荣，带着感情，带着责任——这就是四平市12345政务服务便民热线的写照。

2022年，12345政务服务便民热线共受理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等414133件，办结413987件，办结率为99.96%。倾听民意、汇聚民情、集思广益、力解民忧，12345热线卓有成效地解决群众的急难愁盼问题，树立了服务型、信用型和法治型政府的良好形象。

一个“接诉即办”的机制

快速响应、高效办理、及时反馈

经过长时间的探索与实践，四平市建立起“接诉即办”的为民服务机制——对群众、企业或其他组织，提出的涉及本行政区域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求，给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理。为民服务机制实用、管用、好用，极大地提高了办事效率和群众的满意度。

按照12345热线接诉即办的相关规定，群众打来电话或在网上平台反映各种诉求时，根据事情的轻重缓急和事件性质，来确定办理时限：突发事件和非常紧急类，部门和责任单位1小时内到达现场处置；紧急类事件，1天内办理完毕；一般紧急类事件，3天内办理完毕；需要调查的事件，5天内办理完毕；对于投诉等需要核实的事件，7天内办理完毕；涉及举报等需详细调查的事项，9天内办理完毕；如果群众提出合理化建议，也要在经部门研议后，10日内给予反馈。

2022年7月19日，铁西区祥和家园小区的关先生打电话反映，该小区的垃圾台已经堆满，导致垃圾没有地方倾倒，小区内垃圾成堆，炎炎夏日臭气熏天，下雨时脏水满地，要求尽快清运垃圾，让小区恢复正常的生活环境。

接到交办单后，铁西区住建局的工作人员立即着手调查。经了解，因垃圾焚烧厂的一个焚烧炉损坏，且连续遭遇阴雨天气，垃圾和煤湿度较大，无法充分燃烧，导致垃圾不能及时处理。第二天，铁西区政府配合市执法局，全力抢修焚烧炉，祥和家园小区的垃圾得到了及时清运。第三天，关先生为12345热线送来一面印有“市长热线真管用，真心实意为人民”的锦旗表达感谢。

深化“接诉即办”机制改革，对共性问题进行专项治理做到未诉先办，防患于未然。2021年年末，四平市启用了吉林省政务热线管理系统，智能化功能更为全面，数据梳理更为便捷。热线每月、每半年、每年都通过智能平台，对群众诉求进行大数据分析、研判，梳理出难点、热点，预估这个时段的发展趋势，为主动预防提供数据支撑。例如，根据诉求趋势的数据分析，提醒相关单位在冬季来临前做好水管保暖，防止冻管；春节前做好供水保障，防止用水高峰时停水；学校放假前强调严禁补课规定，防止假期补课反弹等。及时于萌芽状态出手，避免了小问题演变为大问题。

2021年年末，四平市又将科大讯飞智能语音系统，融入12345热线智能办理平台，把涉及群众切身利益的高频事项，如社保、医保、住房公积金、劳动保障等咨询类问题，充实到智能语音知识库。随着系统持续优化运行，智能语音知识库不断完善，答复准确率显著提升。目前，智能语音系统知识库存储知识1200条，每天应答量200余条，大大减轻了人工座席受话压力和群众来电等待时间，提高了人工座席接通率。



2022年8月，有群众反映在四平东站附近，有一种名为豚草的植物疯长，其花粉会引起居民哮喘、鼻炎，甚至是肺气肿。12345热线立即派发交办单给相关单位，要求尽快清除。图为豚草清理现场。冯佳琪 摄

一条密切政群关系的新途径

专设网上受理员，诉求办理更便捷

在互联网时代，网上诉求平台已成为纾解社会矛盾、凝聚社会共识、完善社会治理的重要平台。新时代网上群众路线，开辟了以人民为中心、密切政群关系的新途径、新渠道，体现了群众路线的时代特征。四平市努力办好网上诉求平台，使网民留言响应更快、办理更好、满意度更高。

利用12345热线，统一受理“国务院互联网+督查”“中国政府网网民留言”“人民网领导留言板”“省长电话转办平台”“省长信箱”“市长信箱”“语音留言”等平台上的诉求。热线专设4名网上平台受理员，针对网民留言快速反应、及时互动，第一时间交办，办理结果反馈后马上回复，使网上平台办理有质有量。

2022年5月22日，铁东区居民孙先生在“人民网领导留言板”反映，他本人是肢体2级残疾，爱人于女士是精神2级残疾，现享受保障性住房待遇，被分配到某号楼某单元5层，但是因家里都是残疾人员，上下楼不方便，希望帮忙调换至该小区低楼层。

接到交办单后，铁东区住房保障管理中心立即开展调查。通过信息比对了了解到，在2016年申请租房时，申请表中只标注于女士1人，按照相关方案规定，申请人并不符合楼层照顾标准。铁东区住房保障管理中心又和居民所属辖区的街道办事处、社区的工作人员，到实地走访，得知孙先生在2018年搬到这里和于女士居住在一起，情况发生了变化。工作人员将实际情况和解决意见上报给铁东区政府。

之后，铁东区政府积极与市住建局沟通，将相关走访材料整理上报。经审核，市住建局同意给予调换房源。铁东区住房保障管理中心和市城市房屋建设管理中心在保障房剩余房源不多的情况下，挑选出两处楼层较好、生活设施完备的电梯楼供选择。但是孙先生一家已经习惯了附近的环境，想要在原小区。于是，工作人员对这个小区剩余房源的楼层、采光、出行等标准进行逐一排查，最后在某某楼某单元1层选定了一所房屋，孙先生一家表示满意。在搬入新家后，孙先生为12345热线送来锦旗，不停地表示感谢：“现在生活特别便利，我代表全家感谢政府！”

网上听民意，线下解民忧。四平市12345热线恪守“办理网民诉求不做选择题、解决问题矛盾不搞花架子、打通堵点、连接断点，把急事当急事办，把小事当大事干”的办理原则，真抓实干，不断提高网民获得感、幸福感。

2022年，12345热线网上平台共办理群众诉求1771件，

回复率100%，办结率99.77%；人民网领导留言板留言量736件，回复率100%，多次位居全国第一，满意率居于全省第一位，被人民网评为“2022年度人民网网上群众工作民心汇聚单位”。

一支素质过硬的队伍

接话有水平、交办有速度、办件有质量

今年3月23日，12345热线受理员王春贺接到一位群众来电，对方语气急躁，说他现在在市中心医院，送家人过来看病，但实在是找不到停车位了，情况很紧急，能不能在职工停车场给个位置？王春贺先安抚对方不要着急，并立刻联系了市中心医院。医院投诉科接到通知后，迅速派出工作人员指导当事人停车，为患者争取了就医时间。

接受采访时，王春贺说：“群众打来热线电话，都是因为遇到了难事、愁事，这时候着急上火或者愤怒都是正常的，站在他们的角度上想，就理解了。我们能做的，就是尽量帮助把问题解决了，而不能被对方的负面情绪带着跑。”

在12345热线，像王春贺这样的受理员共有50人，此外还有2名管理人员，他们之中，有党员12人、预备党员2人、入党积极分子3人。

到2021年年末，四平市归并优化整合公开电话及服务热线共90条，突出“12345”一号对外功能，真正实现了“一号通”。在热线负责人王成看来，要想充分发挥12345热线作为群众呼声的倾听者、政府治理的连接者、政务服务的提供者和服务群众的督办者这一“总客服”的功能，必须有一支素质过硬的队伍。

“热线”专门招聘本科学历以上的知识型人才，并按照“党的工作全覆盖、服务群众零距离”原则，把党建活动和成效渗透到业务工作的各个环节，使党建工作和业务工作同计划、同安排、同部署、同检查、同考核，两者深度融合，相得益彰。

成立党支部，统一履行对受理员的教育、管理、监督职能；学习文件、领会精神、联系实际讨论，强化理论熏陶和灵魂启迪；精心设计各种载体，如评选“优秀受理员”“优秀受理班长”“优秀党员”，重温入党誓词、开展读书季、举行业务考试等，发挥“一名党员一面旗”的作用。2022年，热线受理中心共组织业务学习44次、业务考试44次、党员大会集体学习12次、上党课4次、举办主题党日活动10次。

春风化雨，润物无声。在党支部引领和党员以点带面的辐射下，12345热线团队政治风貌好、业务能力强、工作干劲足，大家把精力集中在想干事上，把胆识体现在敢干事上，把能力展现在会干事上，把目标落实在干成事上，不断为群众解决急难愁盼。2022年，12345热线共获得7面锦旗、17054次感谢电话，被政务热线发展联盟和清华大学数据治理研究中心评为“2022年度服务群众优秀单位”。

党支部书记王成十分自豪地说：“由于党组织建设得好，党建引领业务强，使得我们团队接话有水平、交办有速度、办件有质量，人人争做先锋员，个个想做排头兵。目前，党员队伍和骨干力量还在持续壮大。”

现在，12345热线团队每天24小时、每年365天不离线，畅通了群众表达诉求的“绿色通道”，在纾解情绪、化解矛盾、促进社会稳定方面发挥了“缓冲器”“防火墙”作用。通过热线倾诉和受理员的耐心疏导，一些人的火气得以宣泄，情绪得以化解，烦心事、揪心事和操心事有了诉说和解决的地方。12345热线已成为社会治理体系的重要支点、社会治理能力的重要抓手、打造一流市场环境的重要载体，为构建和谐社会发挥了不可替代的作用。

一套提供保障的制度

程序明晰、环环相扣、严谨规范

无论是高效的接诉即办，还是优质的平台办理，抑或是专业的队伍建设，都离不开一套严谨规范的制度。

首接负责制制度化。12345热线创新采取首接负责制，并形成制度固定下来。每位受理员从受话、受理、交办、审单到回访，实行一条龙跟踪服务。在做好记录整理完毕后，快速交办给相关部门；问题答复后，按当时的接话记录和交办情况有针对性地进行审单，如果发现问题，就提交到考核组进行考核。这样就避免了事件把握不准、交办不及时、效率低等问题。

办程序明晰。对于群众反映的一般问题，12345热线会派发交办单给责任部门，由办公室主任签发；对于重要问题，派发督办单，由部门分管领导签发；对于多个部门之间的问题，组织相关部门开协调会，共同商讨解决；对于历史遗留和部门不落实解决的问题，写进市长每月签批的专报，由副市长调度相关部门办理。层层递进，环环相扣，做到应解尽解、能办尽办。

回访制度严格。群众的诉求解决后，要求经办单位必须回访。与受理员回访不同，经办人回访能有效解答群众的疑惑，提供更为娴熟专业的答复，包括处理过程、相关政策规定等。12345热线则抽查回访，针对未回访、未有效答复的部门，在绩效考核中扣除其相应分数。目前，四平市的经办单位回访率达100%，做到了“件件有落实，事事有回音”。

规章制度健全。建立了《受理中心人员考核办法》《受理中心人员薪酬规定》《术语规范流程》《交接班制度》《对各部门考核细则》《各部门办理流程规定》等14项规章制度，形成了立体的管理监管链，做到了人员有依规、工作有流



四平市12345政务服务便民热线受理中心党支部正在开展主题党日活动。柴星伊 摄

程、奖惩有办法、考核有准则，使整体工作有条不紊。例如，按照规定，每年两次在绩效考核平台上对各部门进行绩效考评；市政府主要领导每月在专报上对群众反映的突出问题和建议进行批示；市政政局领导经常调度群众诉求办理情况，对梳理出来的疑难问题进行研究，形成报告呈送市领导进行签批；每年向巡察组报送各部门办件情况；年终向市委考评办报告各部门办结率情况；市委巡察组对部门办理群众诉求不力、不作为、假作为和慢作为进行巡察等。

制度化“热线长热”提供了保障。今年2月3日，12345热线受理员在审单时发现，梨树县居民张先生曾打电话反映，他原为国企职工，在2022年退休，现在想自己缴纳灵活就业医保，梨树县医保局回复说无法进行补缴，尚未实行此项政策。受理员立即将情况上报，热线第一时间派发交办单给市医保局，市医保局与梨树县医保局沟通，要求其按照相关文件落实政策。2月7日，梨树县医保局开通了灵活就业医保，问题得到解决。2月17日，受理员给张先生打电话回访，张先生表示医保已缴纳，他十分满意。

本版图片为资料图片