

高回复率办结率和满意率是怎样实现的

——四平市12345政务服务便民热线记事

本报记者 王纪佳 杨率鑫 王秀



近年来，四平市12345政务服务便民热线，深入贯彻落实省市关于深化接诉即办改革的决策部署，坚持“民有所呼我有所应，民有所求我有所办”，以企业和群众需求为导向，创新服务机制，强化协同联动，全面提升政务服务效能，为打造一流市域环境和建设人民满意政府提供了有力支撑。

今年以来，12345热线共办理企业和群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题254592件，办结254567件，办结率99.99%。办理网上平台诉求3292件，回复率100%，办结率100%。在网上平台办理中，人民网领导留言板留言量280件，回复率100%，办结率100%，满意率96.3%，回复率和满意率位居全省前列。

如此高的回复率、办结率和满意率，是怎样实现的？

坚持党建引领 提高受理质量

四平市12345政务服务便民热线受理中心，承担12345公开电话和网络诉求平台上企业和群众求助、投诉、举报、咨询和建议的受理工作，使用接诉即办的运行机制办理各类诉求。现有受理员50人、管理人员2人，白天安排24个话务受理座席，晚上安排5个受理座席，7×24小时为民服务。

热线始终围绕党建这个“魂”，引领接诉即办工作，学习借鉴北京市“党建引领接诉即办”改革经验，推动党建引领基层治理。按照“党的工作全覆盖、服务群众零距离”原则，强化党建与业务深度融合，两者同安排、同部署、同检查、同考核，相互促进、相辅相成、相得益彰，有效解决企业和群众最关心最现实的利益问题。

利用“三会一课”和各种活动，把政治引领、组织引领、思想引领和作风引领贯穿到业务工作的各个环节，从而有效指导工作，提高工作质量。突出组织引领，市长公



四平市12345政务服务便民热线受理中心认真开展“三会一课”和主题党日活动。

开电话党支部利用每月支委会，研究解决疑难问题，上半年共推动解决8个重点问题，突出思想引领，在班组中配备由党员担任的政治辅导员，对工作质量不佳、业务水平不高、服务意识不强的职工进行业务辅导和思想疏导；突出作风引领，严格落实中央八项规定精神，对待群众温情服务，不生冷硬顶，在学习中强化，在教育中提高，坚决杜绝“四风”，上半年共组织学习6次、考试1次。

接受采访时，受理班长王春贺说：“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，就是尽量帮助其解决问题，而不能被对方的负面情绪所左右。”

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。大家把心思集中在想干事上，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。

党建引领更注重活化和效果。目前，热线已形成党建引领接诉即办四平模式。通过“一套体系”“一号响应”“一单到底”“一刊直报”“一把尺子”“一网通办”“一线应答”的“七个一”接诉即办运行机制，形成以12345“总客服”为调度中心，横向到边、纵向到底的市、县(市)区、乡镇(街道)三级高效办理体系，树立了服务型、信用型、数字型和法治型政府的良好形象。

深化接诉即办 完善运行机制

在接诉即办工作中，热线受理中心注重“接、派、办、督、评、拓”每一个环节，谋思路、研办法、出举措，完善运行机制，力求每一项指标都达到最优化。今年上半年，话务平均接通率为99.15%，按时派单率达到100%，及时签收率达到100%，按时办结率达到100%，话务满意率平均为99.97%，办理满意度平均为99.91%，各项指标均位于全省前列。

受理渠道多元化。已形成包括政务服务热线、网上诉求平台、智能语音系统等多种渠道的诉求受理体系，方便企业和群众随时随地反映问题。依托12345热线健全完备的制度、高效智能的办理平台、互联互通的大数据、科学规范的运行机制、有力见效的保障机制，由12345热线受理中心统一受理“12345公开电话”“中国政府网网民留言”“人民网领导留言板”“吉事办”“省长信箱”“市长信箱”等诉求平台，并由“12345接诉即办智能管理平台”统一处理和流转工单，实现“一网通办”和“一线应答”，高效解决企业和群众的各种诉求。

处理机制规范化。在处理企业和群众诉求时，从工作环节、办理流程、遵循原则、办理时限、保障措施，到派单目录、经办单位回访等，都建立了成型的机制和办法。如对于职责不清、推脱不办的问题，先由市司法局对该问题的责任权属进行责任认定，然后由12345热线督促解决，对有关部门不作为情况进行通报并评价考核，从而避免和减少了部门之间互相推诿现象。

数据梳理定期化。建立企业和群众诉求数据月度分析机制，通过接诉即办智能管理平台，对工单数据进行梳理、统计和分析，找出企业和群众诉求的热点、难点、堵点、痛点和发展趋势。根据数据分析结果，做到主动治理、未诉先办，对共性和历史遗留问题，以及企业、群众的合理化建议，及时以专报形式上报市委、市政府研究解决，为市委、市政府科学决策提供参考依据。年初以来，共梳理出36条群众反映的突出问题和合理化建议，并以专报形式呈报。

平台联动高效化。12345热线和110报警服务平台始终高效协同，企业或群众打到12345的警情事务，即时交办110报警服务平台处理；打到110的非紧急类诉求，及时推送给12345热线处理，做到了信息共享畅通，处置流程顺畅。上半年共接到110转来的非紧急类诉求316件，全部办结，办结率100%；在线转接警情事务440次，均得到及时处置。

网诉办理优质化。对网民留言快速反应、第一时间交办，强化办理质量，及时回复，高效解决网民各种诉求，回复率和满意率一直保持在全省第一方阵，将新时代网上群众路线走深走实。

咨询解答快捷化。打造语音大厅，不断丰富和充实接诉即办系统知识库，把企业和群众反映的社保、医保、公积金、人社、市监、供热、供水等高频事项，纳入智能语音系统知识库，提升“一线应答”能力。为提高办理效率和答复水平，每周组织全体受理员学习各部门业务知识，以及相关政策和法规等，并在周末组织业务通关考试。通过学习和培训，提高对部门职责认知和业务处理水平，使得受理员对接到的诉求，能精准派单至责任单位。同时，和社保、医保等咨询高频部门建立联动机制，实行一键转接，及时应答，不断探索数字治理、信息共享和智能高效的答复方式。

派单目录完善化。健全、完善和丰富派单目录，全市开通办理单位及所属下级单位账号共计452个，派单类型1533项，为快速直达、精准派单、梳理数据和主动治理、未诉先办提供了有力支撑。在集中整治群众身边不正之风中，热线受理中心梳理和提供了大量数据，为纪检部门查询线索提供了第一手资料。

强化协同联动 实现长效治理

四平市和各县(市)区及市直部门都成立了接诉即办管理机构，机构成员分工明确、各司其职、协同配合、高效处置，接诉即办工作取得显著成效，企业和群众的获得感、安全感、满足感和幸福感得到提升。

市市场监管局高度重视接诉即办工作，强化组织领导，形成主要负责人统筹抓、



针对群众反映的校园安全问题，四平市教育局在市直属3所高中完成隔墩和金属柱更新，实现双重隔离防护。

替政府分忧 为百姓解难



广东市民李先生通过邮寄的方式向四平市12345政务服务便民热线赠送锦旗表达感谢。

分管负责人亲自抓、各科室负责人具体抓的工作格局，确保诉求第一时间受理，回复第一时间到位。严格按照办理时限要求，及时将办理结果回复诉求人，主动与诉求人对接联系，说明情况，做到“件件有着落、事事有回音”。

针对群众多次反映的农村地区销售假冒伪劣食品与制售假劣肉制品问题，市场监管局领导高度重视，立即组成专班，开展专项整治，规范市场秩序。行动中，全面排查农村生产企业、小作坊的生产许可证，严查违规原料及添加剂超量使用，重点检查过期变质、“三无”“山寨”食品销售情况，关注贮存、销售条件及宣传合规性。对集中交易市场等重点区域的肉制品销售主体，检查资质、查验货品，整治以次充好、使用不合格原料加工食品等问题。依托接诉即办系统，定期调度农村地区相关投诉举报工单数量与内容，及时跟踪进展，严守安全底线，保护消费者权益。

四平市教育局以回应群众关切为核心，制定《四平市教育系统“接诉即办”工作实施办法》，建立专人接办、首问负责、限期办结机制，构建“工单签收—领导签批—协同处置—限时反馈—闭环流程，确保群众诉求件件落实。针对群众反映的校园安全问题，市教育局制定专项治理方案，推进“平安校园”建设。联合公安部门动态开展校园周边风险评估，科学设置安全设施。市直属3所高中借鉴先进城市经验，率先完成重650公斤隔离墩和金属柱更新，实现双重隔离防护。截至目前，全市城区内重点中小学已全部完成隔离墩更新，有效提升了校园安全系数。此外，不断完善“护学岗”“高峰勤务”机制，落实“最小应急单元”，构建深度融合的校园安全保障体系。

伊通满族自治县深入贯彻接诉即办要求，召开3次专题会议研究部署接诉即办工作，压实各部门“一把手”责任清单及闭环管理流程。面对市民反映的大市场北门“老头乐”非法载客问题，县公安局依托接诉即办系统快速响应，由交警大队牵头，联合城管、交通执法部门成立专班，4月24日起开展三轮、四轮电动车非法营运专项整治。

行动中，综合执法组采取“定点巡查+流动执法”模式，密集巡查重点区域，执法人员现场对非法营运车辆进行查扣，对驾驶人进行警示教育，并依法依规处理；向群众发放安全传单，采取“宣传车+大喇叭”警示模式，滚动播放交通事故案例及法规条文，群众安全意识显著提升。通过跨部门协同发力，市场周边违规载客乱象被有效遏制，道路交通秩序明显改善。

解决“急难愁盼” 百姓高度认可

一根电话线，一头连着政府，一头连着百姓。

近日，家住铁西区水产小区的王先生，拨通了12345热线电话，焦急地反映自家遇到的烦心事。原来，在老旧小区改造过程中，施工方未封堵电信公司撤线遗留的漏洞便进行墙面施工，导致他家墙体出现漏水，屋内墙面被水浸湿，造成安全隐患，让王先生一家忧心不已。

热线受理中心得知这一情况后，立即召开墙体漏水问题线上协调会。会上，铁西区住建局旧改办、电信公司四平分公司云网部的主要负责人，共同商讨解决方案。经过多方深入沟通与协调，最终确定由电信公司负责恢复墙体及维修。目前，维修工程已顺利完成，王先生家的墙体不再漏水。

7月初，有市民反映，铁东区海敬亭营销中心门前的人行步道上，一个井盖破损严重，夜晚光线昏暗，此处成了“隐形陷阱”，行人稍不注意就可能踩空受伤。热线受理中心迅速行动，铁东区政府办、铁东区住建局道路所、热力公司、中核水务集团等相关部门人员齐聚现场。大家将破损井盖移除，发现井内有废弃管线和阀门，经过一番细致勘查，最终认定该井为热力公司废弃井。确定权属后，热力公司承诺对废弃井进行填埋处理。