

市12345民呼必应热线工作规则出台

对热线受理办理情况进行实时量化考核,考核结果及分类排名每月在市政府网站、12345微信公众号和市级媒体通报



民有所呼 我必有应
平顶山市12345民呼必应热线
平顶山日报 平观新闻客户端 平顶山新闻网
联·动·平·台

本报讯(记者毛玺玺)3月26日,市12345民呼必应热线工作人员赵方伯介绍,为确保市12345民呼必应热线依法、规范、高效运行,市政府办公室制定并下发了《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》(以下简称《规则》)。《规则》包含总则及受理、办理与回复、督办、回访与评估、调度协调、分析报告、热线管理、考核奖惩等10章55条内容。

市12345民呼必应热线是指通过12345及其他留号并行的民呼必应热线电话、市长信箱、网络留言、微博、微信、手机客户端等方式和形式组成的便民热线服务体系,按照“集中受理、分类处置、限时办结、协调督办、回访考核”的要求,办理群众诉求事项。其中,哪些范围属于市12345民呼必应热线主要受理范围,《规则》从咨

询、求助、投诉、意见和建议等方面进行了详细阐述。

《规则》指出,市12345民呼必应热线由市、县(市、区)、街道(乡、镇)、社区(行政村)四级网络系统组成。市级层面成立平顶山市12345民呼必应指挥中心(以下简称市级中心),设在市政府办公室,并在汝州市、舞钢市、宝丰县、郟县、鲁山县、叶县、石龙区设立7个分中心。市级中心对新华区、卫东区、湛河区、城乡一体化示范区、高新区(以下简称市内五区)通过12345热线反映的事项进行受理、答复、交办、督办、回访和考核;对全市12345热线工作进行指导、督促、协调、考核;接受省政府政务服务热线交办的事项。各分中心建成后代表市级中心对所在地辖区内通过12345热线反映的事项进行受理、答复、交办、督办、回访和考核。

各县(市、区)成立12345民呼必应调度中心(以下简称调度中心),负责辖区内12345热线工作的领导、督促、协调、考核及12345热线体系建设工作。其中,属地调度中心与7个分中心合署办公。街道(乡、镇)成立民呼必应服务中心,负责市、县(市、区)12345热线交办事项的协调、办理、反馈、回复、上报等工作。社区(行政村)成立民呼必应工作站,整合区域内各类为民服务资源,对接办的各类群众诉求和主动排

查、搜集到的涉及群众切身利益的有关问题,能够解决的接诉即办,超职权范围的及时上报。市直、县(市、区)直各单位依据各自职能设立民呼必应调度办公室,确定专职人员,负责各自职责范围内12345热线的协调、办理、反馈、回复、上报等工作。

值得关注的是,《规则》第九章介绍了市12345民呼必应热线工作详细的考核奖惩措施和办法,并公布市12345民呼必应热线接诉即办工作实时量化考核标准(试行)。

自《规则》制定实施起,市级中心通过12345民呼必应热线平台系统对市直和驻平单位、各县(市、区)12345热线受理办理情况进行实时量化统计考核。考核主要依据交办事项的查收、与诉求人沟通、反馈质量、办理时效、办理质量、办结率、回复率、满意率等内容,考核对象分为市内五区、市内五区所辖街道(乡、镇)、汝州市等其他7个县(市、区)、市直和驻平单位4组进行排名。考核结果及分类排名每月在市政府网站、12345微信公众号和市级媒体上进行通报。所有月考核的总平均值作为年度考核结果,并对市内五区、其他县(市、区)排名第一的,以及市直和驻平单位、市内五区各街道(乡、镇)排名前两名的授予全市年度“优质服务热线单位”荣誉称号,予以通报表扬。

考核奖励部分还明确了问责制度。问责形式有通报、约谈、公开表态发言和取消评先资格等。其中,出现承办单位提醒督办、电话督办、书面督办仍未按要求回复的,热线工作人员未按要求及时进行督办等情况的,将对有关单位进行全市通报。办理过程中因推诿扯皮、拖延应付、态度蛮横或办理质量差引发群众不满的;牵头单位不履行或不及时协调、协调单位不配合等,由市级中心主任约谈被考核单位直接责任人。此外,在市级中心月通报中,市内五区、其他县(市、区)排名最后,且低于本组本次通报最高分90%的单位,以及市直和驻平单位、市内五区各街道(乡、镇)排名最后两名,且低于本组本次通报最高分85%的单位,由市政府办公室领导约谈其分管领导;一年内连续两次或累计3次被约谈的,由市政府秘书长会同市纪委监委、市委组织部约谈其主要领导。因推诿扯皮、不履行职责、不服从调度指挥致使在办理过程中出现较大批漏或引发群体事件,负面影响严重的;一年内连续3次或累计5次被约谈的,单位主要领导在市政府网站和市级媒体上作公开表态发言。

以高质量办理投诉助推城市高质量发展

市12345民呼必应热线力促全民创建

本报讯(记者毛玺玺)“人民城市人民建,人民城市为人民。3月19日全市‘创文’‘保卫’工作会议召开后,我们认真学习领会会议精神,认为在‘创文’‘保卫’工作中还是要调动群众积极性,实现会议提到的全民创建。”3月26日,市政府秘书长贾宏亚说,市12345民呼必应热线正是联通全民创建的一条渠道。

市政府办公室民呼必应热线办以3月份以来群众诉求热点情况分析着手,发现3月1日至21日,热线平台受理的群众诉求中连续三周排在第一位的均为城市管理类,占比分别为12.8%、12.7%、13.9%。此外,3月前三周,交通管理类、公共服务类诉求增加明显。其中,市政管网下水道

堵塞、城区道路停车秩序差等问题是反映的热点。

“这些大数据分析,充分说明群众关注的热点正是‘创文’‘保卫’的重点。”市12345民呼必应热线办工作人员赵方伯说,解决好热线投诉处理,对于我市“创文”“保卫”是助攻。

日前,市政府办制定出台了《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》。“我们要切实用好这一规则,实施好督查督办机制和考核奖惩机制,推动我市热线投诉办理工作真正敢于处理棘手问题、破解疑难问题,确保以高质量办理投诉助推城市高质量发展,助推我市高质量夺取‘创文’‘保卫’双胜利。”贾宏亚说。

长青社区:

再复杂的事,也要为群众办到底

本报讯(记者毛玺玺)“这事儿不算大,但是挺复杂,个中曲折真是考验了社区工作人员的耐心。”3月26日,市12345民呼必应热线工作人员赵方伯“翻”出了一件让他记忆犹新的投诉件。

事情发生在去年冬天,是新华区光明路街道长青社区的一件“烦心事”。辖区新建路与长青路交叉口东北角出现了热力管道漏水现象,汩汩外流的水最初被长青社区网格员孙艳彦发现,她立即把情况反映给社区居委会主任单亚翠。

“我一看就急了,赶紧处理。这大冬天的水往外流,浪费水,而且容易结冰。一结冰,居民路过滑倒怎么办!”单亚翠回忆说,她第一时间联系了热力公司,对方迅速派人赶到现场查看。挖开地面后,发现管道不是热力公司的。

单亚翠想到了漏水点附近的天河盛世小区,便去找小区的物业公司。“物业公司负责人二话没说,赶紧和我一起去看。”单亚翠说。随后,长青社区接到了市12345民呼必应热线办转过来的居民投诉件。

经历了此事,单亚翠有了一个想法,趁着最近供暖协调热力部门对辖区供暖管道来一次地毯式排查。“长青社区19个小区120栋楼5305户,作为一名离群众最近的基层工作者,说心里话,这5305户居民反映的事儿,再复杂,我们也要办到底,量力而为,一件一件办,办成一件是一件。”单亚翠说。

一个电话,『12345』帮忙办得妥妥的

因合格证过期,三辆半挂车难入户

延迟时间长短分别赔付2000元、3000元和5000元。

“本来投诉中我只说了合格证的事,没想到平顶山把这事儿帮我解决得这么好,还有‘增值服务’。怪不得当地人给我推荐这个热线电话。”阿先生说。

3月28日上午,阿先生开着办妥手续后的半挂车回到了青海。电话中,他高兴地说:“马上就要靠这3辆半挂车赚钱了,感谢平顶山,欢迎平顶山人到青海来做客。”



3月28日下午,阿先生开着他办妥手续的半挂车已回到青海。阿先生供图

本报讯(记者毛玺玺)我市12345民呼必应热线有多热?3月26日,高新区经济发展局商务科工作人员郭福堂说:“外地人来到平顶山遇到麻烦,都知道打这个热线好使。”

好使不好使,投诉者说了算。26日上午,拨通投诉者青海省阿先生的电话,他对记者说:“非常满意,政府为我处理得特别好!我第一次去平顶山,是这个民呼必应热线让我感受到了这座城市的温度。”

3月22日,高新区12345民呼必应热线办接到了市12345民呼必应热线办转的投诉件:青海省阿先生反映在神马大道与许南路交叉口附近某汽车销售公司购买了半挂车,因公司提供的车辆合格证过期导致车辆无法办理入户,多次与汽车销售公司沟通未果,阿先生拨打投诉电话请求帮助。

高新区汽车销售企业全市数量最多,近年来在省内外也有一定知名度,阿先生是慕名而来的。“都说这边的车辆质量好,而且一辆车比我们那边便宜3万多块钱。但是,给我的车辆合格证是过期的……”阿先生说。

“外地人来到咱们这儿消费,来了就是客,要让客人在高新区消费得舒心。不管是平顶山市的还是外地的,只要拨打了12345民呼必应热线就是信任,一定要一管到底,回应呼声要用‘句号’,不能用‘逗号’。”了解情况后,高新区经济发展局副局长关军当即指示该局商务科必须给投诉者一个满意的答复。

郭福堂负责具体办理此事,他说:“凡是打投诉电话的,都是遇到了自己解决不了的事。这中间,上门调解、沟通、费劲不费劲?肯定得做一番工作。但是,这就是咱的职责。只要投诉者满意,我们就是值得的。”

3月23日下午,在高新区经济发展局的努力下,汽车销售公司将有效的汽车合格证交给阿先生。此外,由于阿先生提前通过贷款交付了订金,等待的这段时间已经产生利息,高新区经济发展局又协调汽车销售公司,分别对阿先生购买的3辆半挂车依据



3月26日下午,全市政府系统办公室主任会议召开前,参会人员翻阅3月17日《平顶山日报》民呼必应专版。本报记者 王尧 摄

我市加强民呼必应热线体系建设

推动热线工作专业化、规范化、标准化

本报讯(记者毛玺玺)民生问题向来是我市政府系统工作的着眼点和聚焦点。3月26日召开的全市政府系统办公室主任会议,对加强民呼必应热线体系建设,推动热线工作专业化、规范化、标准化提出了要求。

去年以来,全市政府系统办公室在为民服务等方面,切实把群众利益作为开展一切工作的出发点和落脚点,着力解决群众最关心的热点难点问题,为群众坚持不懈做好事、踏实认真办实事。“民呼必应”温暖民心,我市积极推进12345民呼必应平台建

设,多途径、全平台、全天候受理群众诉求。市政府秘书长贾宏亚在会上说,去年全市政府系统办公室不断完善热线工作网络,进一步把为民服务的触角延伸到群众生活的方方面面,及时回应群众关切,市政府办公室获2020年人民网网民留言办理工作机制创新单位奖。

“办文、办会、办事是办公室的基本职责,同时新时代又赋予办公室许多新任务,要用用心情抓好落实,确保各项工作推进有序、有力、有效。”贾宏亚说。今年,我市将牢记使命、主动作为,坚持把人民群众是否满意作为衡量办公室工作优劣的标准,务实高效地为群众搞好服务,畅通政民互动渠道,在服务中实现价值,在互动中树立形象,优化政务服务热线。

政务服务热线直接面向企业和群众,是反映问题、推动解决政务服务问题的重要渠道。今年,我市将持续整合热线服务资源,加强12345民呼必应热线体系建设,完善热线管理体制和工作机制,定期开展量化考核,推动热线工作专业化、规范化、标准化,真正做到为民排忧解难、热情服务暖人心。



市热力公司的工作人员在修补管道。长青社区供图

民呼必应,在办实事中厚植为民情怀

毛玺玺

去年12月14日,市12345民呼必应平台系统试运行。

今年3月中旬,平顶山日报传媒集团与市政府办聚力而为,拓展市12345民呼必应联动平台受理渠道,集团旗下平顶山日报、平观新闻(平顶山传媒)客户端、平顶山新闻网等主流媒体平台开通民呼必应栏目。

3月26日,全市政府系统办公室主任会议召开,下发《平顶山市12345民呼必应热线工作规则》,为市12345民呼必应热线工作规范高效运行加足马力。

我市推动12345民呼必应热线工作的步子更紧了、路子更多了、措施更实了,这一切,

无不是围绕群众而为,为了“民有所呼,我必有应”。当前,全市上下正在扎实开展党史学习教育,我市对12345民呼必应热线工作的部署、全力推动,也是在践行党史学习教育中的“我为群众办实事”。各相关部门如何把12345民呼必应热线工作落得实、落得细、折的是办实事、解民忧的为民情怀,考验的是各级部门的用心用情用力程度。

新华区光明路街道长青社区和高新区经济发展局,用实际行动交出了他们的“答卷”。

冬季热力管道漏水并不少见,但解决起来难免会曲折、复杂。几经周折没有解决到位,看着居民出入很不方便时,长青社区居委会主任单亚翠急得差点儿掉眼泪;看到问

题最终解决,她又连连赞叹“社区吹哨,局委(部门)报到”的“上下同欲”。民生无小事,枝叶总关情。关乎群众的事,就是社区工作最大的事,单亚翠说得好:“居民反映的事儿,再复杂,我们也要办到底。”

长青社区解决的是社区内居民的身边事,而高新区经济发展局解决的是来自青海省的阿先生的烦心事。该局副局长关军说得实在:“不管是平顶山市的还是外地的,只要拨打了12345民呼必应热线就是信任,一定要一管到底。”对待外地群众尚能如此周全,对身边的市民百姓,也会让人多一份放心。

关军说:“回应呼声要用‘句号’,不能用‘逗号’。”单亚翠说的“再复杂,我们也要办到

底。”这些蕴含着温暖情谊的话,映射出市12345民呼必应热线在连民心、传民情、达民意中的效果。相信随着党史学习教育走深走实,“我为群众办实事”实践活动深入开展,对市12345民呼必应工作必将是有力推动,各级各部门也会更加赢得民心民意。

知是行之始,行是知之成。学党史、悟思想、办实事、开新局,在党史学习教育中,只要牢牢把握“办实事”这个基本着力点,把“民有所呼,我必有应”真正放在心上、写在行动中,回应好群众的呼声,做好点滴民生实事,就能厚植为民情怀,交出党史学习教育的高分“答卷”,为我市“十四五”开好局起好步、多出彩出重彩写下实实在在的一笔。