

便民服务也要有“用户思维”

■ 王浩

近期,国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》。在此之前,安康多年来已在逐步推进政务服务便民热线合并,实现12345“一号对外”。

目前,安康已累计整合全市各部门和各县区33条公共服务热线,涉及企业和群众各类非紧急诉求,市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报、意见建议等,同时还与110、119、120等紧急电话实现“一键对接”。

看得见的热线合并,背后是看不见的效率提升和观念转变,这是值得肯定和称赞的。热线合并并不是终点,其初衷是为了便民,这样便民的服务也需要有“用户思维”。电话接得快,事情也要办得快、办得好。若是电话接了无动于衷,与其他部门交流不顺畅,事情办得拖拖拉拉,细处、小处、深处上存在“堵点”,就会使便民效果大打折扣。

接得快和办得好之间需要做好衔接。《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》明确指出,12345热线负责受理企业和群众诉求,回答一般性咨询,不代替部门职能,部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等,涉及行政执法案件和投诉举报的,12345热线第一时间转至相关部门办理,形成高效协同机制。因此,要及时做好诉求受理和业务办理的衔接,加快建设热线信息共享机制,加速推进各级12345热线平台与部门业务系统互联互通和信息共享,让便民服务真正做到便民。

加强12345热线能力建设也是便民服务的题中之义。有自助下单、智能文本客服、智能语音等智能化科技的同时,也要培养一批素质高、能力强、服务态度好的专业队伍,提供相应的人工服务,丰富受理渠道,满足个性化、多样化需求。同时,也要利用大数据、人工智能等先进技术加强全市热线数据分析,聚焦社会热点,分析研判舆情动态,实时预警突发事件,为政府科学决策提供信息参考。

让“一号对外”又快又好

■ 张鹏

提升行政办事效率历来是广大群众期盼的事。我市已推进政务热线合并多年,实现了群众拨打电话全部接入12345,由12345平台“统一接听、统一管理、统一转办、统一回访”的

全面整合。“四个统一”热线服务模式为高效服务群众提供了载体和可行路径,应进一步优化措施,让又快又好的快捷服务模式更稳更准。

要高效办事。群众期待的是要尽快办理自己的事,但一件事情的办理,往往要涉及多个部门、多个人,存在相关单位之间的协调配合问题,如果不能协调一致,或者缺乏对新情况新问题的迅速解决机制,就会影响办事效率,甚至出现办事卡壳的情形。要坚持“非必要,皆不要”的原则,不是必需的资料和环节,都予以取消,尽量精简资料,缩短办事流程。要借快递运输网上查询模式,建立网上查询服务功能,可以像查看快递一样可以上网查看办理进程。需确较长时间才能办理的事项,应在网络对应环节公开说明理由,既保障当事人的知情权,也方便其他群众了解情况,做以借鉴。对于出现的新情况新问题,要建立限时解决机制,告知公众解决时限,让群众可期待。

要有有效督促。要健全12345热线督办、考核和问责机制,加强对诉求办理单位的问题解决率、企业和群众满意率等指标的综合评价,完善绩效考核,不断提升热线归并后的服务质量和办事效率。对于群众投诉,要认真核实并作出相应处理,事项办理完成,要及时回访群众,并建立群众评议和工作人员解答环节,形成闭环管理。对于事项办完后,群众仍有疑虑或意见的,要公开解答清楚,得到广大群众的认可和肯定。在高效服务的同时,还要做到依法依规办事,对于一些与法律法规不相适应,确实不能办理的事项,要依规依据做好公开解释,取得群众的理解和支持。

服务没有止境,效率可以更好,只要坚持“为人民服务”的真心,群众就能够感受到服务的效率和温度。

“一号通办”要接得快办得实

■ 田宇

近年来,安康市逐步对政务服务热线进行了合并,对原有市、县自建热线进行直接撤并,对12369、12328等中省行业热线实施“双线并行”,对专业性较强的12333劳动保障电话采取人社部门派驻专人进驻12345专席方式。实现了群众拨打电话全部接入12345,既方便群众记忆使用,也提高了便民服务效率和水平。

更为重要的是,要增强主动意识和创新思维,将工作进一步往深处思考、往实处发力。通过12345热线,可以充分了解到群众的各种各样的诉求,说明现实情况,工作基础离群众的合理期望仍然存在一定差距和不少短板,也为改进工作指明了方向。可以定期对群众企业的诉求进行汇总、分析研判,找出诉求易发类型、易发行业、易发地域,各个部门相互交流、沟通改进,从源头上减少诉求的高发易发。要充分利用报纸、网站、电视台和公众号等各类媒体,加强热线平台正面宣传,将热线为民的故事讲具体、讲生动、讲精彩,最大程度赢得群众的信任度和支持率。

无论千条万条,还是千法万法,但千方百计做好群众的“贴心人”才是真正的第一条、第一法。在这个层面上来讲,热线服务是检验服务水准的“试金石”,更是不断提升服务的“突破口”,只要办事真心、为民真情,所有的障碍和难题最终都会破解。

用好政务服务便民热线 这根“连心线”

■ 谭小慧

政务服务便民热线是畅通政民互动渠道、推进服务型政府建设、优化营商服务环境、提升人民群众获得感的重要手段。

国务院办公厅印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,提出加快推进110、119、120、122等紧急热线外的政务服务便民热线归并,各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”(以下简称12345热线),语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24小时”全天候人工服务。同时,优化流程和资源配置,实现热线受理与后台办理服务紧密衔接。畅通反馈渠道,百姓诉求“听得见”。我市12345热线平台借助互联网,对涉及企业和群众各类非紧急诉求,市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报、意见建议进行整合,同时还与110、119、120等紧急电话实现“一键对接”,多渠道呈现百姓的诉求,形成覆盖全市、统一联动、便捷高效、保障有力的政务服务便民热线体系,实现“一条热线管便民”。实现“一号对外”,须“应合必合、应接必接”,各级各部门要统筹安排,加大宣传力度,通过电视、报刊、广播、网络等形式,引导公众积极参与,让百姓把生活的难处说出来、讲明白,提高热线知晓度,扩大热线影响力。

务实制度保障,百姓诉求“落得实”。热线合并已完成,落实成关键,接得快更要办得快。加快建立健全政务服务便民热线国家标准体系。各地区各部门要根据实际情况制定和完善相关管理规范,建立经费保障机制,为政务服务便民热线的规范运行提供制度保障。在制度建设上,需建立反馈督办机制,要运用督办、专题协调、约谈提醒等多种方式,压实诉求办理主体责任,督促履职尽责。热线开通以来,我市累计受理群众企业诉求40余万件次,按期办结率99.18%,群众满意度90.46%,实现群众诉求“一号响应”,产生良好的社会效益。

强化监督问责,百姓诉求“有回音”。群众的事再小也是大事。推进政务服务便民热线整合离不开监督制约,受理部门要主动接受社会监督,拓展电视问政、网络问政等舆论监督渠道。通过第三方评估、民意调查等方式,定期对热线办理情况进行满意度调查并对外发布,鼓励社会各界和群众共同参与监督。建立问责机制,对不作为、慢作为、乱作为等情况予以通报,办理过程中出现失职、渎职等行为,严格按照干部管理权限进行问责。通过监督、管理、考核促使问题受理快、审定快、查办快、解决快、反馈快,真正为群众提供便捷、高效的服务,使基层治理服务横向到边,纵向到底。

卡子镇联防联控织密疫情防控网

通讯员 商曼

“第八网格梁祖梅、王定国、盛广秀今日从广东佛山包车回家,核酸检测均为阴性……”

“第三网格刘顺森今天从苏州医科大学乘火车回家,已做核酸检测,联系电话……”

1月26日,已是晚上九点钟,白河县卡子镇大桥社区网格管理微信群消息不断,各网格员详细汇报当日返乡人员情况。“大桥社区今日新增返乡35人,其中河北返乡4人,北京返乡6人……”稍后,驻村工作队群中,业务人员共享全村当日情况,并落实防控措施。

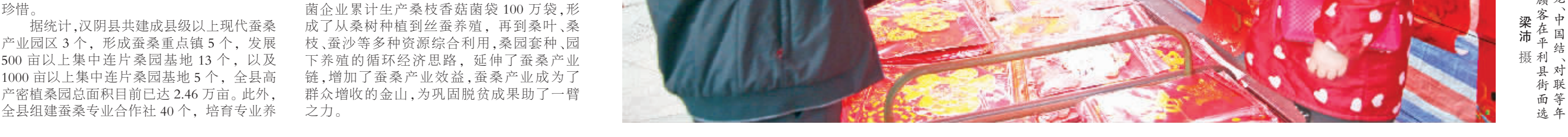
疫情防控,重在联防联控。连日来,卡子镇全面整合基层治理资源,充分发挥党员先锋模范作用,最大限度发动群众、组织群众,将防控措施落实到最末端,织密联防联控疫情防控网。

该镇充分发挥网格化管理优势,主要领导分片担任网格总长,8名班子成员按照联村机制担任网格片长,27名村“两委”干部担任网格长,选聘82名老党员、乡贤能人担任网格员,全员参与疫情防控。在3个大型易地搬迁社区,实行“社区党支部——片区网格长——楼栋网格员”机制,做到摸排不漏一人、防控不留死角。对返乡人员严格落实“1名镇干部+1名村干部+1名政法干警+1名村医+1名网格员”的“五包一”防控责任,镇主要领导每周巡回各村督查指导至少1次,确保防控工作落到实处。

发动群众是关键。该镇采取“线上+线下”相结合的方式,持续加大疫情防控知识宣传力度。在线上,通过网络党支部、微信公众号、显示屏等媒体推送疫情动态及相关要求;线下,悬挂宣传标语26条,发放《致全镇人民的一封信》4000余份,以村为单位组织建红袖章宣传小分队,走村串巷开展“大喇叭”宣传,提倡“红事推迟、白事简办,其他不办”,形成全民动员、全民监督、全民防控的良好态势。

邱晓霞是友爱村党员,前几日,一条朋友圈消息引来朋友们纷纷点赞,“为响应号召,我们原定于1月30日的婚礼,待疫情结束后再择期举行。”邱晓霞与男友柯贤巨算得上是青梅竹马,经过7年爱情长跑的他们对这场婚礼期待已久,“镇村一再宣传强调红事从缓,我是党员,更应该积极配合,虽然这场婚礼我们很期待,但比起婚礼,我们更在意亲朋好友的安全,愿山河无恙,人间皆安!”邱晓霞说。

为减少人员流动,该镇以村为单位建立外出务工人员台账,逐一电话联系,劝导就地过春节,做好个人防护。“我们坚持做到‘动员群众自觉做好防护,发动群众参与疫情防控,凝聚群众战胜疫情的力量’,群策群力,联防联控,力争早日打赢这场没有硝烟的全民战争。”该镇镇长李海军说。



春节临近,大街小巷迎来节日用品销售旺季,市民纷纷采购灯笼、中国结、对联等年货。处处呈现出一派繁忙景象,浓浓的年味扑面而来。图为近日,顾客在平利县街面选购对联。

聚山水之灵气 / 酿五谷之精华 / 成安康之名片



爱我家乡 幸福安康酒

泸康酒金州产场配送中心 幸福热线:(0915)-8110009 幸福安康系列白酒诚招全国市县经销商 联系人: 姚舜斌 电话: 13319158999