

聚焦

市市民投诉受理中心强化管理、协调督办、减负增效、深挖数据——

“一呼一应”解民忧

本报记者 王月文 文/图

累计受理各类诉求787843件(同比上升39.33%),其中,直接办理645004件(占比82.51%)、转派办理142839件(占比17.49%),热线首拨接通率95.94%(累计回拨1.2万通),综合满意率96.95%。转派件按期办结率99.81%、回访满意率83.01%,平均办理时长5.05个自然日。

这一串串数字背后,是市市民投诉受理中心全体热线人坚守初心、勇于担当的生动写照。2024年,我市市民投诉受理中心以12345热线为主渠道,持续拓宽手机客户端、网站、信箱、线下窗口等诉求受理方式,通过强化管理、协调督办、减负增效、深挖数据,受理端和办理端齐心发力,进一步发挥12345政务服务便民热线在办好民生实事、优化营商环境、助力社会稳定等方面的作用,持续为经营主体和群众提供可感可及的高质效、暖民心服务。

强化管理优服务

“你好,运城12345,有什么可以帮您?”这句亲切的问候,每天都在我市市民投诉受理中心响起数千次,也成为连接政府与群众的温暖纽带。

2024年11月17日,盐湖区南城街道的一位市民通过12345热线,倾诉了自己的烦恼。原来,由于相关单位的通信箱安装在了他家外墙,导致他的装修计划受阻。多次联系相关单位无果后,他向12345求助。接到投诉后,该中心工作人员迅速记录,将问题转交给相关单位。短短几天内,困扰市民的通信箱就被顺利移走。当回访电话响起时,该市民激动的话语中充满了感激:“事情都处理好了,太感谢你们了!”

这样的故事,在市市民投诉受理中心几乎每天都在上演。而这一切的背后,是该中心对管理服务的不懈追求和持续改进。

为了更好地服务群众,该中心精心选拔培养了一支责任心强、吃苦耐劳的话务员队伍,并通过加强话术技巧、政策解答、业务培训等工作,不断提升队伍的整体素质。同时,知识库的更新和完善也是该中心工作的重中之重。目前,知识库已累计录入信息4万余条,涵盖了政务便民、公共服务、单位职责等多个方面。

2024年,为了应对与日俱增的来电量,该中心在硬件设施上也进行了优化升级,增加了10套座席,促进诉求接得更快。同时,举办了12期员工“热线课堂”、4次“吐槽座谈会”和4次心理辅导活动,为员工们提供了学习和交流的平台,也让员工们在紧张的工作之余能够放松心情,以更加饱满的热情投入到工作中。

一分耕耘,一分收获。在2024年人民网“领导留言板”山西工作交流推进会上,运城市民投诉受理中心作为观摩点受到了高度评价。同时,该中心连续三年蝉联“人民网网上群众工作民心汇聚单位”、连续四年被评为“全国政务热线优秀单位”,并荣获了“第15届山西五四青年奖章”。此外,还收到了群众感谢电话926通、信件79件、锦旗6面。

协调督办增效能

2024年4月24日,有市民通过“民呼我应”平台反映位于中心城区的魏风小学校门西侧十字路口存在人车混流安全隐患。市市民投诉受理中心随即现场调研,并将该问题转派至盐湖区人民政府和运城市公安局交警支队进行核处理。

几天后,得到盐湖区人民政府和运城市公安局交警支队的回复:市交警支队、盐湖交警大队、责任中队负责人和魏风小学负责人现场办公,就魏风小学校门口交通管理工作



▲近日,在市市民投诉受理中心,12345热线工作人员接听群众热线。



▲近日,市市民投诉受理中心的数据信息室工作人员正在对群众诉求进行数据挖掘。

进行分析、研判,并商讨出了切实可行的工作措施,即持续落实“校家警”管理模式,联合学校共同开展交通安全宣传教育活动,根据魏风小学的实际路况推进错峰上下学模式,以及增派警力加强联动联动等。此外,盐湖区交警大队还在该路段安装了隔离护栏和移动式信号灯。2024年5月20日,热心市民和家长代表将一面印有“尽职尽责心系百姓·共同兴建和谐社会”的锦旗送到了市市民投诉受理中心。

如今,在魏风小学的放学时段,学生们和家长有序穿越马路,车辆也在交警指挥下顺畅行驶。曾经的人车混流现象已不复存在,取而代之的是井然有序的交通秩序。

此次事件的快速解决,是市市民投诉受理中心积极开展诉求质效督办的生动体现。2024年,市市民投诉受理中心除了充分利用“市-县-乡”“市政府办公室-市直部门-所属单位”两个横向到边、纵向到底的诉求办理三级网格体系开展协调督办外,持续完善五级督办工作办法,累计通过书面督办、现场督办、13710督办、高位督办等方式,督办各类诉求124件,与市政府督查室联合督办26件,不

满意诉求的改善率达到了86%,进一步提升了诉求办理的质量和效率。

此外,该中心还根据市民需求,适时开通了招生专席和供热专席,直办率超过95%。对于旅游类诉求,该中心与各级单位建立了对接联动机制,确保问题能够日结日清、回访到位,并被确定为“先行赔付”的触发机构之一。

在优化营商环境方面,市市民投诉受理中心继续办好市场主体服务专席和营商环境问题反映专线,全年受理市场主体诉求20445件,办结率达99.55%,综合满意率达96.12%,为优化我市营商环境贡献了积极力量。

减负增效提效率

12345热线受理的诉求来源于群众,也全靠各级各单位尤其是基层核实处理。基层干部在办理群众诉求时,一些实际核实后“不合理不合规”或者重复反映的诉求让他们头疼。为了切实解决这一问题,市市民投诉受理中心采取了一系列创新举措,力求从源头上为基层工作人员减负。

提升流转效率,是市市民投诉受理中心为基层减负的第一招。2024年,市市民投诉受理中心选取了永济市等四个县(市、区)作为试点,将热线系统铺设至试点县的乡镇、县直单位等二级承办单位,缩短了工单流转时间。

永济市市民投诉受理中心的张琪感慨地说:“以前我们派单那可真是头疼事,得先把系统上的工单打印出来,再一份一份地送到各个单位,既费时又费力。现在可好了,各社区、街道接入系统后,我们只需在电脑上轻轻一点,派单就完成了,也给基层腾出了更多的现场核实办理时间!”

除了提升流转效率,市市民投诉受理中心还制定了《为基层减负11条措施》,为基层工作人员提供了全方位的保障。这些措施包括规范电话办理流程、优化直办流程、减少重复交办等,有效缓解了基层直办类诉求的承接压力。

在12345热线的新媒体受理岗位,只见刘洋正全神贯注地坐在电脑前,对来自热线、网站、信箱、手机App、线下窗口等多个渠道的重复类群众诉求进行着细致入微的分类与检索。“《为基层减负11条措施》包括多渠道来源诉求共享办理结果、反复反映类诉求只交办一次、不予受理类诉求坚决不交办等。”刘洋一边操作着电脑,一边向记者介绍道,“我的工作就是通过对这些工单进行仔细分类和检索比对,尽量确保它们能够被精准派发。这样,基层的同事们就能少些重复跑,多些精力去为群众办实事了。”

此外,该中心还积极探索受理端、知识库标准化建设,树立了科学合理的考核导向,特别突出了解决率指标,引导诉求承办单位实事求是为群众答疑解惑、解难题。在这一系列措施的共同作用下,市市民投诉受理中心全年按期办结量和解决率持续提升,延期量占比仅为3%,与以往相比同比下降明显。

深挖数据助治理

在市市民投诉受理中心的数据信息室,一本本图文并茂的《研判日报》《调度周报》《工作月报》《分析专报》如同城市的“民生晴雨表”,整齐地摆放在档案柜中。这些报告不仅承载着群众的声音,更是市民投诉受理中心深挖数据价值、精准服务决策的生动写照。

2024年,占道经营乱停放、电动自行车全链条整治、物业管理等问题成为市民关注的焦点。这些问题被市市民投诉受理中心纳入接诉即办“每月一题”集中反馈。民生大数据“算”出的“急难愁盼”必须全力解决。2024年,市市民投诉受理中心关注的17个专题,迅速引起了相关单位的注意,相继开展了主动治理、未诉先办。

“市民的一个个疑惑和诉求,汇聚起来就是一座民意的数据‘金矿’。”该中心数据信息室主任薛朝辉说,“我们通过深入挖掘和分析这些数据,为各单位提供靶向治理、精准施策的‘处方’。”

2024年,市市民投诉受理中心健全了“日研判、周调度、月总结”机制,围绕“接得更快、分得更准、办得更实”的服务目标,编印《研判日报》249期、《调度周报》35期、《工作月报》12期。坚持“一月一题”的工作思路,聚焦热点难点问题,精心编印了17期《分析专报》,为各部门的科学决策和精准施策提供了有力保障。此外,累计配合26个部门推送了近5万条数据。

下一步,市市民投诉受理中心将紧紧围绕市委、市政府“一城三区三门户”目标和思路,以接诉服务的标准化建设为突破口,带动知识库、预审、质检、回访、督办、分析等全流程的标准化探索,持续完善知识库信息、加强三级网格建设,推动接诉即办落到实处,继续加大督办力度,引导各级各单位由提高办理质效向未诉先办、主动治理转变,多渠道宣传普及热线受理范围和工作流程,引导公众树立正确的诉求表达观念、合理的诉求办理预期,从而助力全市经济社会高质量发展。

资讯

夏县妇联开展关爱孤困儿童活动

本报讯(记者 魏 濛)近日,夏县妇联联合夏县民政局、夏县慈善协会带领“爱心妈妈”们深入该县各乡镇17名孤困儿童家中,开展冬季温暖关爱活动,在寒冷的冬日里为困境儿童送去“娘家人”的温暖和关怀。

活动中,“爱心妈妈”们深入孤困儿童家中,为孩子们送去羽绒服、书包、文具、洗漱用品等爱心物资,辅导孩子们写作业并与孩子们及监护人亲切交谈,倾听孩子们的心声,详细了解他们的学习、生活情况及存在的困难。同时,“爱心妈妈”们鼓励孩子们要树立积极向上的乐观心态,勇敢面对困境,努力学习。

通过此次活动,“爱心妈妈”们为困境儿童送去了关怀和慰藉,传递满满的爱与关怀,让他们感受到来自社会各界的温暖和关怀。

闻喜税务热情服务获锦旗赞誉

本报讯 1月13日,在国家税务总局闻喜县税务局第一税务分局(办税服务厅),纳税人将一面印有“政策解读专业精·高效服务又热情”的锦旗送到该县税务人员手中,对税务部门热情、专业、高效的优质服务表示诚挚感谢。

据悉,2024年12月26日,闻喜恒通运输服务有限公司办税人王女士前往该县办税服务厅办理申报表更正业务,因系统界面显示灰色无法操作,工作人员第一时间将其引导至窗口办理。临近下班,看到王女士十分着急,窗口工作人员为其提供延时服务,并与税源管理单位进行沟通,了解问题所在,向其告知无法办理的具体原因。王女士回到公司与该公司负责人沟通后,于1月2日再次来到该县办税服务厅办理该项业务。考虑到王女士作为新任会计,面对较为复杂的申报表更正业务无从下手,工作人员积极辅导,成功帮助其完成申报表更正。同时,向王女士详细讲解了申报表填写规范,包括数据的特定含义、填报要求、申报期限等内容,从源头避免错误申报问题。

闻喜县税务局负责人表示,今后将始终坚持以纳税人缴费人需求为导向,把办税不打烊、延时办理等一系列暖心服务做深做实,不断提升纳税人缴费人的满意度和获得感,营造良好的税收营商环境。

(闻 通)

垣曲县学苑社区组织居民参加就业招聘

本报讯(记者 乔 植)临近春节,在外务工人员陆续返乡,为有效解决返乡务工人员、刚毕业大学生、就业困难居民等群体就业创业问题,近日,垣曲县社区服务中心学苑社区组织辖区居民200余人,参加垣曲县零工市场开展“春风岗促就业·精准服务助发展”活动。

活动现场,20余家企业提供了涵盖家政服务、制造、新媒体等热门领域800余个工作岗位,该社区居民仔细浏览岗位信息,与企业招聘人员交流沟通,询问工作内容、薪资待遇、发展空间等情况,招聘人员耐心解答,现场气氛热烈。同时,招聘现场还为该社区居民送上包含对联、挂历、台历、围裙在内的新春大礼包等,让他们感受到了浓浓的节日氛围和关怀。

下一步,垣曲县社区服务中心学苑社区将持续加大对垣曲县零工市场的宣传力度,通过零工“小市场”激活就业“大民生”,积极搭建求职者 and 用工企业之间的桥梁,为辖区居民提供更多元化、更高质量的就业服务。

食品安全“零距离”——市市场监管局常态化开展“你点我检,服务惠民生”活动小记

本报记者 吴 娜

“您要是咱超市的菜有不放心的,可以拿到这里来检测,五到十分钟就能出结果。”

“大爷,咱蘑菇的检测结果出来了,这个试纸没有变颜色,说明咱们的检测结果合格。”

“‘你点我检’就是大家关心什么食品,我们为大家抽检什么食品,今年更方便了,大家可以扫描我们的二维码参与我们的线上点检活动。”

1月15日,我市市场监管部门在东湖农贸市场及旁边的荣河1+1超市开展了“你点我检,服务惠民生”活动。以上是工作人员向消费者科普抽检相关知识的话语。“你点我检,服务惠民生”活动是我市市场监管部门根据消费者提出的食品品种及其项目,按照监督抽检程序进行抽样检验,满足消费者个性化食品检测需求的一项服务活动。该活动让食品检测与消费者需求相呼应,让食品

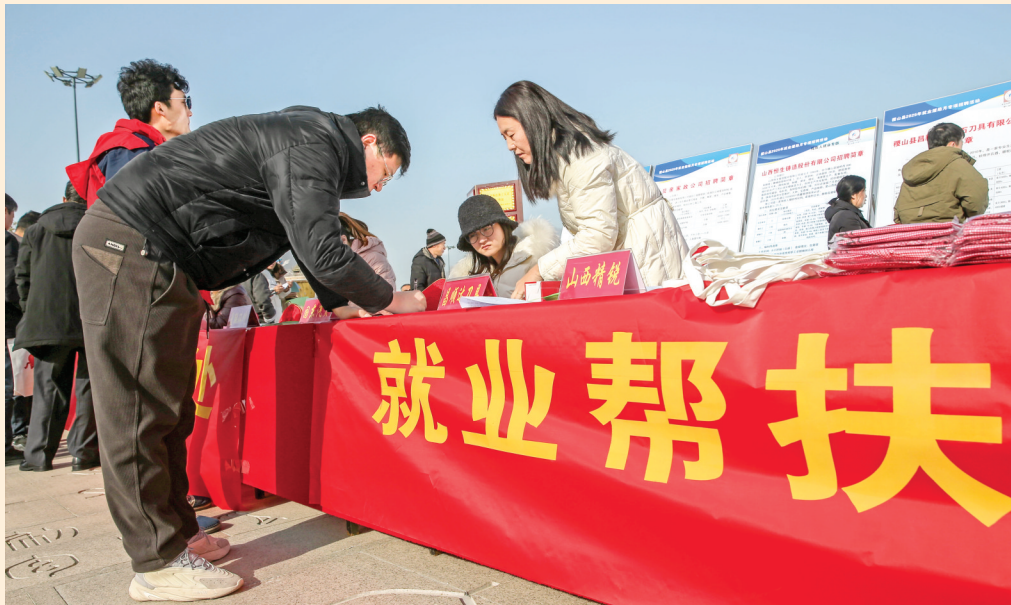
安全与消费者“零距离”。

据了解,“你点我检,服务惠民生”活动采取线上与线下相结合的方式,在线上,消费者可关注“运城市场监管”公众号,点击该公众号里右下角的便民服务,填写“你点我检”调查问卷。此外,1月2日国家市场监督管理总局推出食品安全“你点我检,服务惠民生”民意征集系统,消费者可进入各级市场监管部门官网扫描全国统一“你点我检,服务惠民生”二维码,参与“你点我检,服务惠民生”活动;在线下,我市各级市场监管部门每季度至少开展一次“你点我检,服务惠民生”活动,此外,还会开展“你点我检进景区”“你点我检进校园”“你点我检进超市”等专项活动。活动现场,工作人员邀请消费者填写有关的调查问卷,并在现场设置快检工作台,对消费者购买的蔬菜水果等食品进行检测,半小时内出具结果并现场进行公示。活动中,工作人员还从专业的角度为消费者讲解食品安全相

关知识。

“‘你点我检’这个活动已经成为我们常态化的工作,这个活动是国家让消费者了解食品抽检、参与食品抽检,提升食品安全效能的务实举措,我们为了让这一活动的举办更有效,还会邀请人大代表、政协委员等群众代表参与,倾听他们的意见。”市市场监管局相关科室负责人说道,“2024年,我市共开展‘你点我检’专项监督抽检1442批次。其中,不合格样品19批次,这些不合格的抽检结果,会给消费者提醒,也会让我们下次的抽检更有针对性。”

市市场监管局有关负责人表示,下一步,将加大宣传力度,让更多消费者了解该活动,拉近食品抽检与消费者的距离,并持续推动“你点我检”进校园、进市场、进社区、进乡村、进景区“五进”活动,不断拓宽社会各界和广大消费者对食品抽检的知情权和参与权,宣传推广食品安全科普知识,增强公众食品安全意识,进一步增强群众对食品安全监管工作的体验感和满意度。



▲1月13日,稷山县人社局与稷山县残联举办就业援助月专项招聘活动。

15家企业参与了此次活动,共提供500余个岗位。现场70余人达成初步就业意向,有效

促进高校毕业生、退役军人、残疾人等群体就业,有力推动稷山县就业帮扶工作的落地落实。

特约摄影 史云平 摄