



手机扫一扫 边聊边爆料

奖金最低50元最高千元

新闻热线 3585000

鲁中晨报热线爆料群群管理员二维码



天气预测 7日,多云转晴,北风2~3级转西北风3~4级,-4~3℃ / 8日,多云转阴局部有小雨雪,北风转南风2~3级,-7~4℃ / 9日,阴转多云,南风2~3级,-2~7℃ /

市民身边看变化

“12345”——淄博市政务服务热线。

从听民声到解民忧,从集民智到纳民谏,12345政务服务热线诠释着政府与群众的深情厚谊。

民生民心,情之所系。今年1至11月份,这个耳熟能详的热线共受理市民诉求105万余件,日均受话3200余件,其中按照政策当场答复63万余件,热线直办率达到61%,按期办结率达到98.17%。

2018年7月1日平台统一整合,承担了原淄博12345民生服务热线及21条分散在有关部门“123”开头的政务类服务热线受话任务,实现了一个路径、一个号码、一个渠道受理群众诉求,真正实现“12345为群众代言”。

一条简单却不平凡的热线坚守如一,交出的是一份既有速度、力度,又有温度的答卷。

速度、温度、力度的背后——“12345”：一条热线温润一座城市

速度,让民意传达愈发快捷

这里,是政府倾听百姓呼声的“窗口”。

百姓的“揪心事”不能等。今年7月29日,一市民来电反映,其孩子长期受到同班同学欺凌,要求学校加强管理。转办市教育局后,立即成立专项调查组到学校进行调查,学校及时对涉事学生进行了处理。

群众有呼声,热线有回应。临淄区金岭回族镇一市民来电反映,某化工厂发生火灾,要求尽快处理。接诉后,12345热线按照紧急事项处置流程第一时间进行了处置,彻底扑灭火情用时仅15分钟。

为民办实事,仅凭工作热情是不够的,没有软硬件的配套、体制机制的理顺、工作制度的保证,就难以持续,也难以真正为民办实事、办好事。为积极推动12345政务服务热线标准化,通过规范事项分类、规范运转流程、完善工作机制、升级热线系统等方式,对受话、转办、督办、回访等各环节实行标准化管理。在科学制定热线运行管理指导性文件,绘好诉求办理“施工图”的同时,进一步修订完善各项工作规范,推动热线工作提质增效。

增效。

今年以来,12345热线平台更加注重效能建设,成为了百姓与政府间的连心线,传递着暖暖的民生关切。通过健全完善投诉事项快速办理机制,将办理期限由原来的10个工作日压缩至5个工作日,对一般事项在4小时内转办,对突发、紧急事项,实行急事急办、随接随派。推进流程再造,建立“一单通达、直通镇办”机制,减少中间转办环节,实现工单转办“零换乘”,让市民诉求第一时间抵达基层办理单位。

高青县青城镇分管负责同志表示,“一单通达、直通镇办”机制建立以来,市里直接给他们派单,工单流转速度明显提升,他们把更多精力放在重点难点问题的协调和督办上,有效提升了办件质效。通过不断推进流程再造,一些堵点卡点被打通,热线平均办理时长缩短为3.25天,淄博12345政务服务热线实现大提速。

力度,让百姓诉求解决更顺畅

事事有回音,件件有答复。这不是简单的一句口号,更饱含着真心实意为民办事的决心。

如何推动淄博12345政务

服务热线办理再提质,让百姓诉求不落空?针对承办单位对市民合理诉求以职能交叉、权属不清为由推诿扯皮、久拖不决等问题,建立了市纪委监委、市委编办、市政府市民投诉中心共同参与的“三方联动督办”机制,中心城区阻车桩反光条不明显、消防验收手续办理与消防监督管理不衔接、“三供一业”服务管理等一系列群众反映强烈的问题得到有效解决。

“一把手”接话回访以及“续报”机制的建立效果显著。自今年7月份以来,共有9名区长、10名市直部门(单位)主要负责人到淄博12345政务服务热线进行了接话、回访,群众反映强烈的200多个热点问题得到有效解决。自建立“续报”制度以来,拆违、商品服务类投诉等热线事项办理质量显著提升。在这里,群众的事没有小事,多小的事对群众来说都是100%的大事。

积极推动热线数据纳入市人大对市政府部门工作的监督程序,市人大常委会通过了《淄博市人大常委会关于运用淄博12345政务服务热线大数据依法强化对市政府部门工作监督的决议》,运用12345政务服务热线大数据依法强化对市政府

部门工作的监督。

“12345”真正做到了把群众的诉求解决好,把群众的利益维护好,把群众的意愿反映好。今年1至11月份,淄博12345政务服务热线合理诉求办理结果满意率达到99.74%,办理质量明显上升。

温度,解民所忧不负信任

办好一件事可以温暖一颗心,做好千万件事可以温暖一座城。

为了提升服务质量和办事效率,坚持一月开展一项活动,凝聚干部职工的向心力,不断增强团队意识,提升队伍战斗力。疫情期间,组织开展了“我为疫情防控作贡献”征文活动,充分展现了干部职工和受话人员抗疫期间的精神风貌。强化对受话人员的管理、教育、培训,坚持每天一质检,每周一点评,每月一考核,全方位提高受话人员业务素质。今年1至11月份,淄博12345政务服务热线服务过程满意率99.99%,服务质量明显提升。

何为信任?是从陌生到熟悉,从平淡到关注,从尝试到依赖,每一次咨询求助,都直接考

验着这座城市的善意和温度。

之所以不能等,是因为任何一件看似“小”的事情都关系着群众的生产生活。沂源县一市民来电反映,沿河东路上某小区物业强制收取居民有线电视费用,要求处理。前期县房管局已多次联系开发商进行协调,但未能达成一致意见。后期启动了“续报”程序,又经多方协调,开发商同意拆除有线电视管线,退还所收费用。

150个座席,190位话务人员,这是一个看不见的政务服务窗口,这是一个没有门槛的政务服务大厅。市政府市民投诉中心(淄博12345政务服务热线)曾荣获“全国青年文明号”、全省“工人先锋号”、全省“三八红旗集体”称号,获全国政务服务热线“卓越百姓服务奖”,连续两年蝉联全市百个科室(单位)社会评议第一名……

把权力公布在阳光下,让城市服务效能、社会管理水平不断提升。12345——记得住、打得通、转得快、办得好、用得上,已成为一条有速度、有温度、有力度,群众信赖的热线。

董娜

淄博乒乓小将首次入选国少集训队

10岁男孩刘峻玮在“小国手”选拔中脱颖而出



刘峻玮(右)与教练王宇龙合影。

淄博12月6日讯 6日,国家乒乓球青少集训队和少儿集训队(第一期)第二阶段选拔赛(国少男子组)在湖北黄石举行,淄博10岁男孩刘峻玮代表山东省参赛,从众多佼佼者中脱颖而出,成功入选国家乒乓球少儿集训队,这也是淄博首个人入选国少集训队的队员。

根据新一届中国乒协主席刘国梁的新思路和长远规划,组建国家青年队和国家少年队,今年中国乒协首次面向全国公开选拔“小国手”。本次选拔是各省先选出本省各年龄组单打前四名,全国29个省116名队员再进行二次选拔,前16名队员才有进入第一届国家乒乓

球少儿集训队的机会。淄博2010年龄组的刘峻玮代表山东省参赛,他不畏强手,敢于拼搏,最终进入前16名,成功入选国家乒乓球少儿集训队。

刘峻玮今年10岁,目前就读于张店区齐悦国际小学,是一名五年级学生。2018年,他进入淄博市体育运动学校乒乓球管理中心开始训练,师从教练王宇龙。王宇龙在淄博从事教练工作十多年,工作一直勤勤恳恳,能带出这么优秀的队员,他表示十分高兴。“刘峻玮训练十分刻苦,每天除了正常训练时间之外他都会加练,他头脑灵活,比赛中胆大心细,是个好苗子。希望他将来能越

越好,有更大进步。”王宇龙说。

淄博市乒乓球运动管理中心主任张海涛接受记者采访时表示,中国乒乓球协会历来高度重视后备人才的培养工作,这次以更为开放的方式选拔“小国手”,对于进一步夯实国乒青少年儿童后备人才基础、推进全国乒乓球运动高质量发展具有深远意义。刘峻玮的入选对于淄博整个乒乓球队备战第25届省运会起到了积极作用,同时也激励了其他队员的训练热情。比赛中,刘峻玮热情高涨,场上作风硬朗,希望他将来能够扛起大旗,为国争光。

大众日报淄博融媒体中心记者 尹珂