

“接诉即办”面面观
之发布

本市印发优化提升“接诉即办”工作的实施方案

12345 上半年向街乡镇派单41万多件

本报讯(记者 李泽伟)北京青年报记者从北京市12345市民服务热线了解到,据不完全统计,今年截至6月底,12345受理群众来电241万多件,向街乡镇派单41万多件,一批市民集中关心、老大难问题得到解决,一般性问题7天反馈办理结果,在基层探索中已经涌现出24小时值班、群众诉求首接责任、“四微”工作法、新媒体派单、未诉先办等颇具实效的机制。本市已经印发了优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案。

在12345市民服务热线管理中心,500多个人工坐席全天候值守,随时接听市民诉求。北青报记者了解到,市民的诉

求主要集中在市场管理、交通管理、环境保护、违建、物业管理、市政等问题,但也会随着天气等因素变化。工作人员介绍,他们除了接听电话,还会直接给街乡镇派单,之后还要对市民进行电话回访,一般性问题要求7天反馈办理结果。以前是先由市民诉求派到区里,区里再往下派活儿,现在直接派到街乡镇,效率更高。

2018年12月开始,12345热线以街乡镇为单元,统计市民来电情况及接诉量全市前10名、各区前3名街乡镇,对各街乡镇“响应率”、“解决率”和“满意率”进行排名,形成了《市民热线反映》日报、周报、月报,每月上榜名单变动很大,也能看出通过排名传导压力,各街乡镇努力解决

问题的趋势。《市民热线反映》已经成为各区和街道乡镇领导关注的重点。

经过半年实践,“接诉即办”的各级领导体系已经形成,各区领导都会对“接诉即办”工作进行高频次的调度分析,街乡镇“一把手”对12345热线直派的群众诉求能做到亲自签办和督办;“接诉即办”工作体制、体系逐步趋于完善,各区从人员配备、协调机制、信息化平台等方面补短板,多个区、街乡镇出台相关实施方案,包括24小时值班、群众诉求首接责任等措施;服务群众的基层治理导向正在形成,多个区建立区领导带头、街乡镇一把手回访机制,让群众为政府部门打分。北青报记者看到的数据统计显示,

从今年电话类别数量结构看,重复反映问题的电话明显下降。

北青报记者了解到,探索中发现存在的问题包括“接诉即办”需要对群众诉求办理时限、办理标准、办理责任等作出明确规定,有助于保障各部门开展工作有法可依。针对这些问题,本市已经印发了优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案。此外,12345下一步拟利用大数据技术分析挖掘来电情况,提升对群众需求的感知能力,提前解决城市管理服务中的问题,还拟与市纪委监委建立投诉信息移送机制,推动部门单位切实改进工作作风,保障“接诉即办”的效果。摄影/本报记者 魏彬



12345市民服务热线接线员正在接听来电

市场管理类问题 包括网络消费纠纷、培训机构不退费等

环境保护类问题 包括露天烧烤、道路扬尘等

交通管理类问题 包括停车收费不合理、信号灯维护不及时等

违法建设类问题 包括历史遗留违建未拆除、新建违建等

物业管理类问题 包括物业服务质量差、停车秩序混乱等

施工管理类问题 包括夜间施工噪音扰民等

市政类问题 包括市政路灯不亮、市政道路积水等

市容环卫类问题 包括垃圾清理不及时等

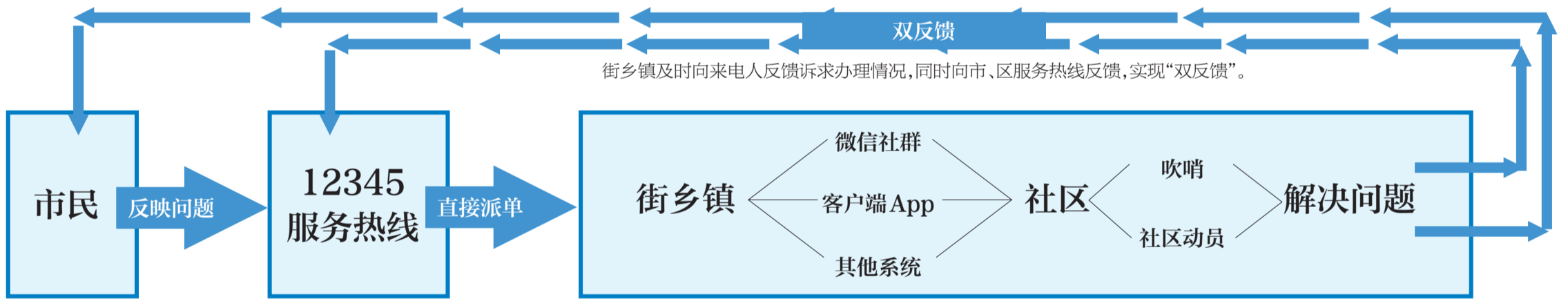
农村管理类问题 包括征地补偿款分配不合理等

公共安全类问题 包括销售过期变质食品、消防通道堆放杂物等

12345 六月接诉集中的问题前十位

图示说明:北青报记者了解到,和5月的数据相比,同类问题数量和排名均有细微变化,比如排名第一的市场管理类问题有较大幅度下降,问题排名上也有位置的变动,比如环境保护类问题和交通管理类问题在排名上互换位置,物业管理类问题和施工管理类问题也互换了位置,其他问题排名没有变化。

“接诉即办”“双反馈”流程



图示说明:市民拨打电话向12345市民服务热线反映问题,随后12345市民服务热线直接向街乡镇派单,街乡镇再通过微信群、客户端App和其他系统向社区传导,社区通过吹哨、街乡动员等方式解决问题。解决问题后,街乡镇再及时向来电人反馈诉求办理情况,同时向市、区服务热线反馈,实现“双反馈”。

重点

“接诉即办”如何监督有效落实?

排名靠后的街乡镇将被市委书记点名

如何监督“接诉即办”高效落实?北青报记者在采访中发现,市区多级已经探索出市委书记点名、区领导约谈、纪检介入、街乡镇内部监督、群众监督等五种方式组成的监督网。每月排名靠后的街乡镇会被市委书记点名,有的区领导会约谈排名靠后的街乡镇领导,有的区纪委全程介入监督,街道乡镇内部也会有纵向监督机制,还有群众监督员参与。

今年3月份以来,全市“接诉即办”开始实行“双反馈”,即各街乡镇群众诉求

办理情况要及时向来电人反馈,并同向12345反馈。市政务服务管理局每月对满意度进行回访,根据群众反馈情况,对全市16区、333个街乡镇进行“响应率”、“解决率”和“满意率”大排名,形成群众考核评价体系。市委每月都会召开区委书记月度工作点评会,会通报“接诉即办”情况,从5月开始,媒体反映问题、网络诉求和12345市民服务热线诉求办理情况一并考评,共分为先进类、进步类、整改类和治理类四类。整改类即排名靠后的街乡镇,治理类即市民诉求类

问题数量多的街乡镇,都会被一一点名,从顶层传导压力。

排名靠后除了会被市委书记点名,还可能被区领导约谈,房山区纪委书记近日约谈了4名在全市“接诉即办”月度考核中排名靠后的乡(镇)长,责成一个监督检查室开展专项督查,对慢作为、不作为等问题严肃追责问责。4名乡(镇)长分别从“接诉即办”基本情况、考核落后的原因及整改措施三方面表态发言。

有的区纪检部门从一开始就全程介入,通州区纪委监委派出了15个联合

派驻纪检监察组,重点监督全区各委办局市民服务热线问题办理情况。今年一季度,区纪委区监委还组成四个检查组,监督检查全区各乡镇街道关于市民服务热线反映问题解决落实情况。各街道纪工委监察组也会进行监督,比如玉桥街道监察组成员每天都会通过日报了解办理情况,全程参与街道每周二上午召开的热线调度会,监督问题解决的时效和质量。

发动群众也是扩大监督覆盖面的措施,通州区日前为6名“群众督导”发放了

聘书。他们将针对12345案件的处置情况,不时地在街面上进行“抽查”,实地查看百姓的投诉是否真的解决了,解决得是否满意,有没有反弹等。

除了借助外力,街道内部纵向监督也至关重要。例如在东城区东直门街道,12345热线派单下来的案件会实时传到街道领导手中,街道网格化服务管理中心每天要向街道领导汇报案件进展,哪些已经解决了,哪些还没有解决,为什么不好解决,都要一一如实说明。

文/本报记者 李泽伟

市委书记提到的“三率”、“四类”是什么含义?

今年六次区委书记月度工作点评会对“接诉即办”要求逐步深化细化

北青报记者梳理发现,在每月召开的区委书记月度工作点评会上,市委书记蔡奇会通报“接诉即办”情况,市民诉求数量多、综合评分排名靠后的街乡镇会被点名,从5月开始,媒体反映问题、网络诉求和12345市民服务热线诉求办理情况一并考评,共分为先进类、进步类、整改类和治理类四类,每一类都会点名,会议还经常提到“响应率、解决率、满意率”,“三率、四类”是评分排名的重要概念。

纵览今年的六次区委书记月度工作

点评会,北青报记者发现,点评内容逐步深化细化,1月的首次区委书记月度工作点评会上,提到市里将对12345市民服务热线受理办结情况进行追踪检查,1月和2月的会议上都通报了当月接诉集中的前10位街道乡镇,3月的会议上通报了当月全市平均综合评分排名前十位和后十位的街道乡镇,从4月的会议开始,点评会一并通报市级有关部门和公共服务企业的群众诉求办理情况。从5月开始,媒体反映问题、网络诉求和12345市民服务热

线诉求办理情况一并考评,共分为先进类、进步类、整改类和治理类四类,每一类都会点名。在会上,综合评分排名靠前和靠后的区也会被通报。

蔡奇强调,各区、各部门、各街道乡镇工作做得如何,不仅看群众诉求数量,更重要的是看解决率和群众满意率。北青报记者了解到,综合评分主要是通过计算响应率、解决率、满意率这“三率”得出的数据。响应率指12345将市民诉求直接派单到街道乡镇,街道乡镇接到派单后立

即签收的比例,目前各街道乡镇都能做到100%响应,满意率和解决率都是12345通过对市民进行电话回访,询问是否解决诉求等情况得出的数据。

从5月开始,考评共分为先进类、进步类、整改类和治理类四类,6月的会议沿用了这个分类。北青报记者了解到,先进类、进步类、整改类的排名标准是通过将各街道乡镇的响应率、解决率、满意率三项数据按一定权重和方法计算后得出的数据,先进类指排名靠前的,整改类是排

名靠后的,进步类指和上月数据相比进步幅度大的,治理类则是市民诉求数量比较多的街道乡镇。

文/本报记者 李泽伟



下载北京头条App
让现在告诉未来