

畅通渠道 解疑释惑 不断搭建政府与百姓的“连心桥”

苗卫东

(长春新区管委会党政办公室 吉林 长春 130102)

【摘要】2021年9月22日,中国驻美国大使秦刚,应邀出席卡特中心和乔治·布什美中关系基金会联合举办的线上对话会并发表演讲,在探讨如何衡量一个制度是不是民主的话题时,他提到了长春市长公开电话:长春市长公开电话创立于1999年,开通22年来,一年365天、一天24小时从未间断,及时回应解决群众反映的急难愁盼问题累计900多万件,市民给予的满意率始终保持在90%以上。自全市开展公开电话工作以来,长春新区管委会迅速行动、紧密结合实际,事情解决、群众满意是市长公开电话的追求目标,“事事有着落、件件有回音”是市长公开电话衡量自身服务质量的标尺。本着了解民情、倾听民意、服务民生的总基调,坚持换位思考,带着诚意解决问题,将公开电话工作作为疏导群众情绪、密切干群关系、推动和谐发展的重要手段,以真心换民心,不断搭建政府与百姓的“连心桥”。

【关键词】公开电话;办实事;建立机制;排忧解难

【中图分类号】D625

【文献标识码】A

【文章编号】1673-9574(2022)01-00073-03

自高新开发区成立伊始到长春新区管委会的成立,市长公开电话工作开展至今,全区自2016年开始累计受理群众投诉问题117170余件。

一、进一步提高对加强公开电话工作重要性的认识

进一步加强公开电话工作,是建设服务型政府的客观要素,也是满足人民日益增长的美好生活需要的重要举措,对于促进坚持和践行以人民为中心的发展思想,创新行政管理、社会管理和公共服务,充分调动群众积极性、主动性、创造性有着重要意义。为深化公开电话工作的管理,长春新区切实加强领导,周密安排。近年来,在全区的共同努力下,平台运行不断优化、监督管理逐步规范,为群众解决了大量实实在在的问题,收到了良好的社会效果。公开电话是党和政府联系社会、服务人民的桥梁,不断克服短板,聚焦社会关注、群众关切,切实改进作风、提升效能、优化服务,不断提高办理效率和质量。

(一)制定方案。全区要把公开电话工作作为“民心工程”摆上重要位置,区政府多次召开常务会议,学习传达上级有关会议精神,专题研究公开电话工作。并对全区的不稳定因素进行分析研究,逐一寻找破解的方法,协调省市相关单位进行解决。

(二)全面动员部署。全区召开了由分管区长、各乡街、开发区以及区直部门主要领导参加的工作动员大会,对公开电话工作进行全面的动员部署,要求各单位、各部门做好本辖区、本领域内容易引发信访突出问题和群体性事件的矛盾纠纷及苗头隐患的排查化解工作,将矛盾化解在萌芽状态,将为民服务工作的重心放在平时,层层传导压力,压实责任。

主要领导亲自抓,分管领导具体抓,强化责任担当,推动工作落到实处。为深入落实公开电话工作,主要领导要定期查

阅本单位的办件情况,对于重难点事项要亲自协调,督促落实,分管领导对群众诉求办理情况要实时跟踪,加强督办,推动群众诉求及时有效解决。

(三)完善机制。为确保公开电话工作顺利进行,制定了详尽的工作计划及制度,规范工作纪律,使办理工作标准化、程序化、制度化,从而形成了一整套完善的公开电话办理工作机制。制定并完善了《长春新区人民政府市长公开电话工作管理规范》。《长春新区人民政府市长公开电话办理工作考评办法》。

二、市长电话存在的问题

(一)是个别群众对公开电话存在误解。有些群众认为市长公开电话什么问题都能解决,甚至对政策的咨询也要打市长公开电话,问题解决了又有其他群众重复投诉,无形中增加了市长公开电话的工作负荷。还有些群众打完公开电话后,不听工作人员依法依规讲解政策,我给市长打电话了这事你们就得管。

(二)公开电话办理难度越来越大。随着群众综合素质的提高,维权意识越来越强,反映的问题也越来越有深度,特别是一些热点、难点问题,如社会保险、计生管理、档案丢失补办、退休人员职级待遇、退休教师要求职称晋级等问题,受多种因素影响,办理难度较大,处理效果很难让群众满意,甚至出现反复投诉。再如群众即时反映问题的情况增多,及时协调解决问题的难度加大。

(三)个别窗口接待人员便民服务不到位。随着社会分工的不断细化,社会对政府职能部门办理业务能力要求也越来越高。对窗口工作人员的业务能力要求也越来越高,直接面对的是人民群众。接待人员的一言一行都关系到党和政府在人民

群众心目中的印象，个别窗口接待人员服务群众工作，漠视群众疾苦，不作为、慢作为、业务不熟悉，“门好进、脸好看”，但还是“事难办”。窗口工作人员服务意识不强，对办理事项“推诿拖”。耐心化宿怨，拉近与群众的沟通距离。

三、原因分析

(一)公开电话名目多、号码杂。除个别特殊号码外多数不易记，市民难以区分专业电话功能，公开电话多以单体存在，涉及外围广，缺少系统管理，对部分紧急或重更电话，缺少必要的快速反应和应变能力。2021年，长春市对热线电话进行整合，整合目标主要是实现一个号码对外，具体内容是将政府内部的19个特服号和259条各部门热线进行整合。由长春市12345热线整体进行承接，统一派件。

(二)服务意识不强。一是窗口人员主动服务意识不宗旨意识不强。在处理管理和服务、公仆和主人的关系上没有摆正自己的位置。二是窗口人员行政效率不高，工作不实，责任心事业心不强。三是窗口人员管理不规范，随意性强。

(三)公开电话个体之间缺乏联系。各部门的公开电话部门未形成合力、高效、快速的服务功能以及完善的联动机制，存在多头办理和重复交办，造成职能部门不必要的浪费资源，从整个公开电话办理工作看，群众反映的问题呈现着多样性、历史性、反复性等特点。主要涉及公用事业、房产物业、人力资源、医疗卫生、市场管理、市容管理、行政服务等多个行业分类，长春新区公开电话办公室坚持把耐心作为主线，以群众视角看待问题，对群众反映的问题进行分析研判，对符合政策条件又没有客观条件和因素限制的，责成相关部门予以解决；对符合政策条件但因历史等客观条件和因素制约，目前无法解决的，责成相关部门进行调研、了解情况、确定解决方案，并及时向群众进行反馈和说明；对群众反映的诉求不符合政策的，耐心细致做好解释说明工作，最大程度取得反映人的理解。其中，高新区林园小区供水问题一直困扰着百姓，经调查，小区原有泵房没有专业人员进行维护，年久失修，五台水泵已经有3台无法全天候使用，经常无规律性损坏，严重影响小区居民正常供水。由于小区居民绝大多数是回迁农村百姓，整体素质较低，物业费收缴问题不理想，造成多个物业公司弃管。2019年5月，该小区供水系统大范围崩溃，造成小区停水多日，新区公开电话办公室对此高度重视，将此问题交办给高新区住建局进行处理。高新区相关部门及时与长春市水务集团进行对接，并约请水务集团相关领导到小区实地勘察，认为小区有条件进行二次供水的改造。经过2个月的抢修改造，小区供水问题彻底得到解决，全体居民的生活质量得到了进一步改善。

四、用心看问题，在个案中寻找共同点

新区政府着眼于源头治理，对通过“12345”公开电话热线群众投诉举报的问题，不单纯看成是个案，定期将群众反映的问题与其他投诉渠道获取的问题相对照，从个案中看代表性，立足长远与全局，做到在个案中寻找共同点，举一反三，长远谋划，消除工作中的盲点和漏点。自进入夏季以来，商家占道经营，居民私搭乱建的行为呈现上升趋势，随之而来的居民通过“12345”公开电话热线投诉也日益增多。针对这一现象，新区政府在全区开展了违法建筑专项整治行动，将压占燃气管线、占用高压线走廊、堵塞消防通道、占用道路绿地、占用基本农田等各类蓄意抢建套取国家补偿金、危害公共安全的违法建筑行为作为此次整治的重点，设定时间表，批次推进，截至目前全区全年累计清理占道经营、违规牌匾等23000余处；清理违建、村屯三抢等9000余平方米；排查治理餐饮油烟扰民1600余家；处罚违规车辆运输案件90件，有效治理市区内的扬尘污染问题。持续保持高压态势，全区组建11个违法建筑巡查小组，对全区违法建筑进行全天、全方位覆盖巡查，对于顶风抢建的做到第一时间发现、第一时间处理，不断形成拆违控违的长效机制。

五、诚心办实事，真正为群众排忧解难

“群众利益无小事”，诚心诚意为群众排忧解难，解决实际问题为新区公开电话工作的出发点和落脚点。对于群众反映较为突出的城建类和农业类问题，区政府公开电话办公室均第一时间与住建局、农业农村局等相关部门和单位协调沟通，让其选派精通政策、执行力强的工作人员负责公开电话办理工作，了解情况，解决问题。在办理群众反映问题过程中，高新区建设管理局超前统筹高新区海峡两岸青年创业园和雍达华仁公馆供热问题。1、海峡两岸青年创业园因和澳圣工贸的产权纠纷，多年以来的供热开栓问题一直是困扰高新区管委会和新区管委会的难题之一，2021年供热开始前，高新区建设管理局超前统筹此事宜，在公检法、派出所、属地乡街等多部门的配合下，于2021年11月顺利为其开栓。避免了大面积信访问题的产生。

为解决高新区部分老旧小区消防设施无法使用，百姓生活存在安全隐患的问题，高新区消防大队、高新区建设管理局及双德街道、飞跃街道开展了消防百日攻坚工作，对高新区剑桥园、阳光城、武警小区、中天大厦四个小区开展了泵房及供水系统改造和强电改造工作，于2021年6月25日竣工，解决了上述四个小区的消防系统无水的问题，目前经维修的小区消防系统可以正常使用，获得了小区居民的认可。

突出重点，及时处理，杜绝重复新区针对群众通过公开电话反映强烈的突出问题，在对投诉和举报进行有效回复的同

时,要求相关部门提前进行大量调研,从苗头上解决问题。对长期性问题,要求相关部门经常做工作,逐步化解;对突发性事件,及时化解;对周期性矛盾,要求相关部门不断做工作,反复化解。在办理答复的同时,做好反映问题群众的思想工作时,把说服教育、释疑解惑和排忧解难结合起来,一方面要回答好群众关心的问题,另一方面还要为群众着想,力所能及地帮助他们解决实际困难,得到群众的理解。

创新方法,究其本质,预防为主。新区对群众通过公开电话投诉举报的问题,首先是系统研判,不单纯看成是个案,从个案中看代表性,深刻思索现象背后的问题,不推诿、不辩解。其次是扩展渠道,公开电话即是区政府及各部门的一种为民解决诉求的渠道,更是我们回应群众诉求、解决民生问题的一种常态化体制机制。新区定期将以往群众通过公开电话反映的问题与读报信息处理、人民网、互联网+等其他渠道获取的问题相对照,找出已出现和潜在的可能成为大问题的投诉,重点加以解决。例如节假日食品安全、垃圾清扫运输、商家占道经营扰民、供暖等问题。高新区雍达华仁公馆因建设手续及窃热等问题,2019—2020年一直为高新热力公司代收代缴热费,存在宇光供热公司负责供热,高新热力负责经营,两家供热公司收费服务不一致的问题,在高新区管委会的统筹下,2021年度顺利划回宇光热力负责经营及收费,接收并按时开栓供热。

六、进一步提高群众诉求的办理质量

群众诉求的办理质量,直接关系到群众满意度和政府公信力,公开电话办理群众诉求的总体目标是:诉求受理率达到100%,按时办结率达到100%,反馈回复率达到100%,群众满意率达到95%以上。但也要清醒地看到,新区平台工作还存在办理不够规范、答复不够精准、群众满意率还有提升空间等问题。2021年全年新区受理案件41075件,投诉量位列长春市第八位,全年小优满意度72.03%,社会调查满意度63.09%,综合评价满意度72.91%,与2020年全年相比,基本持平,优于其他开发区,位于开发区首位。

(一)严把查阅受理关。各部门利用公开电话网络平台,每天定时登录平台进行查阅处理。分管领导要亲自阅批受理的群众诉求件,明确提出办理要求,对复杂事项全程指导办理;必要时要求主要领导要亲自过问,确保群众合理诉求得到有效解决。

(二)严把办理反馈关。各部门要切实改进工作作风,依法依规对群众诉求作出具体详实的答复,坚决杜绝答非所问、空话套话、含糊不清、泛泛而答等现象。答复内容必须由承办处室负责人审核并送分管领导或主要领导审签后反馈,切实提高答复反馈质量。

(三)严把督办回访关。各部门要切实加强督办,进一步规范

和落实受理、登记、转办、督办、结果反馈等流程要加大反馈力度,了解群众对答复不满意的原因,找准问题症结,重新进行办理和反馈。对确因客观原因无法解决的,要做好解释说明工作,争取群众的理解和支持,以进一步提高群众的满意度。

六、进一步创新督查考评机制

要把公开电话运行情况纳入长春新区绩效考评范围,推动各级公开电话平台及联动单位做到“有呼必应、有诉必理、有理必果”。

(一)建立关注舆情机制。要求新区市长电话办所有工作人员经常浏览和关注网络舆情,了解和掌握网络热议的问题。对于涉及到新区公开电话内容的,要主动采取措施,推动有关单位及时及早解决问题。

(二)建立情况通报机制。每周要对本级平台及其联动部门办理群众诉求情况进行督查,分析基本情况,指出存在问题,提出改进措施,并向本级平台及联动部门进行通报,相关文件在OA办公系统内转发,由管委会领导批阅。

(三)健全督查专报机制。每季度对各单位公开电话平台工作情况开展督查,通过抽查办件、诉求人评价、电话核实、现场查看、当面访谈、随机回访等方式,重点督查诉求事项的办理和反馈情况,了解诉求人的满意度,从中发现问题,提出整改建议,并督促被督查单位限期整改。

(四)完善绩效考评机制。要把诉求受理率、按时办结率、反馈回复率及群众满意率作为重点,纳入年度绩效考评,督促各开发区管委会、委办局补齐短板,不断提升工作质量和办件水平。

参考文献

- [1]谭颜波,市长热线:问题与建议[J];党政干部论坛;2011年05期;
- [2]杨龙,我国政府公共政策安全管理机制建设研究[J];领导科学;2011年26期;
- [3]张玉华,实现公民本位 建设服务型政府[J];行政与法;2009年05期。