



市长热线 架起 连心桥

来自衡水市群众服务热线里的民生故事

□记者 陈凤来

12345,有事找政府。在衡水,这句话已深入人心,家喻户晓。群众服务热线一头连着党委、政府,一头连着广大人民群众,直接面对群众诉求,直接倾听群众呼声,直接反映党委、政府的形象。

自1996年开通以来,衡水市长公开电话持续保持“两头热”,在群众与政府之间架起了一座“连心桥”。2014年12345与961890群众服务热线电话开始双号并行,仅2018年,就受理群众来电、来信15.7万件(次),比2017年增加2.8万件,比2014年翻了一番。8000余个日日夜夜,群众服务热线始终坚守如一,打造了24小时不下班的服务型政府。



近日,市长公开电话接待中心话务员正在接听市民投诉电话。 记者 焦磊摄

整合资源:为民排忧解难

您好!这里是群众服务热线,请问有什么事可以帮您?这一句话,衡水市长公开电话办公室的接线员每天都要重复几百次。

自2018年以来,这条热线更忙了。为畅通民意诉求受理渠道,2018年11月,衡水市依托12345(961890)群众服务热线平台系统,整合了全市18条政务服务热线(其中取消部门自行设立的热线13条,将12320卫生热线、12356计生服务热线、12312商务投诉举报热线、12318文化市场举报热线、5212330知识产权维权热线等5条热线并入平台),实行集中管理、统一受理,按责转办、限时办结的工作机制。

马路边井盖丢了谁来修?路灯不亮了谁来修?食品过了保质期去哪儿投诉?今后这些让市民头疼的问题,只需要拨打一个电话即可解决,真正实现了“一个号码管服务”,进一步优化了政府资源配置、畅通了民意诉求渠道。

为民办实事,仅有一腔热忱还不够,更要有完善的机制保障,才能见真章、出实效。去年以来,他们学习借鉴北京、天津、上海等地热线经验做法,从受理、记录、交办、督办、反馈、复查、回访等各个环节入手,对工作流程、岗位标准、规章制度进一步完善细化,规范化、标准化水平明显提升。

同时,在梳理规范知识库现有信息基础上,不断总结归纳新知,丰富知识库内容,特别是将整合的18条热线涉及的政策信息进行整理,将晦涩难懂的文件规定拆分为贴合实际的问答形式,汇编成册,为一线话务员提供强大的知识支撑。

解决问题越来越快了。日臻完善的运行机制让市民深刻感受到了群众服务热线的改变。

2018年11月15日上午,一市民拨打热线反映,五洲国际小区5号楼3单元四楼上住户家中下水道发出刺鼻气味,五楼的一个孩子在厕所被熏吐。接到热线转办单后,衡水市生态环境局高新区分局立即派执法人员前

去检查。经查为小区物业清理小区化粪池时造成沼气沿下水道散溢到住户家中。当天执法人员采取了必要措施,并将办理结果答复反映人,反映人非常满意。

高效快捷服务的背后凝聚着热线工作人员的不懈努力。开展模拟培训、重点学习、专题辅导、建立热线知识库、定期研讨疑难工单转办问题、加大监督力度等,这些都为提高办件时效和办件质量奠定了基础。与群众直接对话沟通的话务员大多为女性,每天平均接听电话400余个。针对个别群众话语急躁、情绪激动,话务员耐心倾听群众诉求,热心提供解决问题的建议,用真诚和热情换来群众的理解。

立接立办:服务群众全天候

日前,一块写着“调解民情稳定民心”的巨幅匾额被市民张先生送到市长公开电话办公室。原来,张先生家在小区一楼,二楼邻居长期从楼上私拉电线到楼下给电动车充电,充电位置恰好在其窗下。考虑到私拉电线的潜在危险性,张先生多次与邻居协商未果,找到物业也未能圆满解决。

求助无门,他拨打了服务热线。接到求助电话,市长公开电话办公室及时与该小区居委会联系,很快上门进行了协调,最终事情得以圆满解决。说起来事情并不大,可政府特别及时地给处理好了,我真心表示感谢!张先生感激地说。

越来越多的市民像张先生一样,对12345从陌生到熟悉,从熟悉到信赖。有事就打12345的口碑在市民中逐渐形成。

无论是咨询、求助,还是投诉、举报,不论大事小情,只要群众有诉求,

热线的话务人员都耐心倾听,认真受理,立即转办。从油烟污染、噪声扰民,到道路交通、物业管理,从教师补课、学区划分,到环境卫生、城市管理,从社会治安、公共运输,到社会保障、城市建设,群众服务热线立接立办的群众诉求涉及经济社会生活的方方面面。群众利益无小事,群众服务热线不仅接听群众电话全天候,服务群众也没有死角、不设禁区。

为提高服务效率,市长公开电话办公室目前开通话务服务座席23个,其中受话座席15个,综合督办协调座席8个,同时开通了电子邮箱、微信等多种受理方式,进一步加大与群众实时互动交流力度,提高热线服务的便捷性。去年全年共接听处理群众来电、市长信箱和hs961890微信信件15.7万余(件)次,其中直接答复9.7万余(件)次,转交有关县市区及市直网络单位办理6万余(件)次。来电、来信受理率100%,交办事项反馈率100%,群众满意率达到96%以上。

创新机制:让政府决策更接地气

您好,冀州区德政大道辅路路灯将近1年不亮了,该段道路是通往冀州中学新校区的主干道,过往车辆较多,能否协调相关单位尽快修好?接到群众服务热线网上转办单,冀州区政府高度重视,立即责成区城管局调查解决。几经协商,由冀州区城管局牵头,区电力公司配合,对德政大道路灯设施进行了修复。

延伸工作网络,市、县、乡三级技术平台实现互联互通,这是该群众服务热线不断深化创新、提升服务水平的缩影。近年来,市长公开电话办公室通过一系列举措,不断拓展服务范围,探索热线便民服务新模式。

构建三级网络承办平台,缩短工单运转时间。发挥“互联网+”的作用,承办工作网络向乡镇、所站延伸,搭建起以群众服务热线为龙头、各县市区政府及市政府各部门为二级网络单位、乡镇街道办事处和基层站所为三级网络单位的热线平台办理体系。目前,该市公安局以及桃城区、冀州区、饶阳县、安平、阜城县政府承办事项已实现网上转办,缩短了办理时间,提高了办理时效。

同时,市长公开电话办公室指定专人对来电来信办理情况进行复查回访,并对情况复杂需要延期办理的事项,及时将延期办结时限和原因告知求助群众,主动征询群众意见建议,接受群众监督。

如何最大限度地解决群众诉求?在及时转办群众反映问题的同时,市长公开电话办公室对受理的群众诉求进行科学分析,查找各类问题产生的深层次原因,并提出解决建议,以热线工作简报、专报和呈阅件、分析报告等形式,呈报市委、市政府领导,为党委政府科学决策提供依据,让政府决策更接地气。

为进一步提升社会关注度和影响力,他们利用hs961890微信公众平台、衡水晚报、衡水电视台等媒体,宣传报道热线工作情况,及时推送便民服务信息,丰富工作内涵,推动群众服务热线工作向广度、深度发展。去年,通过该微信平台共受理群众来信1000多件、推送便民服务信息490多条。

热线连接百姓政府情系民生 急民所急热情高效 为群众排忧解难为社会公平正义 一面面锦旗、一封封感谢信上的话语,是群众对服务热线的由衷赞誉,也是百姓幸福感的真实流露。

今年将加大减税降费 力度促进实体经济发展

衡水发布

本报讯(记者焦磊)日前,记者在衡水市政府新闻办举行的2018年财政收支情况新闻发布会上获悉,2018年衡水市一般公共预算收入完成115亿元,同比增长11.1%,收入规模、收入增幅创新高。据悉,今年衡水市将继续加大减税降费力度,促进实体经济发展。

据了解,今年,衡水市将借力京津冀协同发展、雄安新区建设的良好机遇,加大科技创新、产业发展、基础项目、环境治理支持力度,促进“一谷一港一中心”建设;积极推动新旧动能转换,传统产业转型升级;深化供给侧结构性改革,用好奖补资金,保障分流职工安置,助力优势产能、装备技术加快发展;健全收费基金项目动态管理机制和乱收费投诉举报查处机制;深化放管服改革,加强政府采购监管;推进“互联网+政务服务”,开展“一网通办、一窗受理”改革,不断优化营商环境。

增加重点领域投入,全面提高支出精准度。优化财政支出结构,加大对重点领域支持力度,提高资金配置效率,有效降低企业负担;完善财政支持金融创新政策;优先发展教育事业,加强就业和社会保障工作,推进保障性住房建设,合理提高机关事业单位工资水平;重点支持贫困村、贫困村提升,坚决打赢脱贫攻坚战;持续加强生态环境治理,加大造林绿化支持力度,深化地下水超采综合治理;构建多元化投入机制,加快建设现代农业、都市农业;壮大村集体经济规模,不断改善农村人居环境。

同时,按照上级部署,衡水市将进一步深化财税体制改革,全面实施预算绩效管理,加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系,加快建立现代财政制度。规范加强预算执行,全面加强财政管理,完善监管手段,加强监督检查,织密制度笼子,堵住乱花钱口子,确保财政资金使用安全规范高效。

衡水 杭州(长三角) 投资环境说明会举行

现场集中签约21个重点项目, 总投资186.5亿元

本报讯(记者焦磊)日前,衡水 杭州(长三角)投资环境说明会在杭州举行。现场集中签约21个重点项目,总投资186.5亿元,拟引进资金168.9亿元。

长三角地区是我国开放程度最高、创新能力最强、最具发展活力的区域之一。衡水市具有完备的产业基础,拥有健全的创新生态、优良的政策和优良的服务环境。衡水市长吴晓华介绍,衡水市将紧紧抓住京津冀协同发展、雄安新区开发建设的重大机遇,以保姆式服务模式,以零障碍、低成本、高效率的政务服务体系,为两地经济和文化合作提供互利共赢的广阔空间。

据了解,此次投资环境说明会由衡水市人民政府主办,衡水市商务局、衡水市发展和改革委员会承办。共发布项目100项,涵盖高端装备制造、新材料、食品及生物制品、数字经济、服务机器人、现代农业、现代服务业、文旅产业、特色产业等九大领域,吸引了长三角等地区的企业家代表、商(协)会负责人等300多人参加。

主城区春季排水管网 清淤 百日会战 启动

本报讯(记者陈凤来)日前,衡水市正式启动主城区春季排水管网清淤百日会战,重点对主城区七纵七横一环的近200公里主干排水管网,万余座检查井、雨水口进行疏通清淤,确保汛期排水畅通。

据了解,去年该市对易积水路段、关键路口实施多次清淤,加速推进易积水点的管控改造工作,并及时修复处理排水设施故障及应急事件约千余处(次),妥善处理市民及城管热线来电业务230余件、城管数据平台业务2700余件,推进五防、井盖更换636套、主要路口雨水口升级升级改造500余套,完成主干管网雨水口双立管升级改造1000余套。

今年,衡水市按照“防大汛、抗大洪、抢大险”的要求,采取机械与人工相结合的方式,分为管道疏通组、人工清掏组、高压清洗组以及应急组,将淤堵较为严重、汛期积水较多、排涝时间较长的路段管网作为重点进行清淤维护作业。对易积水路段、积水点进行反复疏通、清掏,保障管网畅通,减小防汛压力。按照防汛预案要求,做好防汛抢险物资、车辆设备的准备调试等各项工作。

此次排水管网清淤百日会战是衡水市组织开展的主城区春季洗城行动的重要内容之一。与此同时,环卫处、园林局、综合执法支队、市政工程处、渣土办等相关部门,相继开展清理公用设施、公园绿地、街道立面、路口桥梁、渣土撒漏等工作,努力打造干净整洁、优美靓丽的城市环境。



安平国际马联(FEI)耐力达标赛开赛

本报讯(记者焦磊)近日,2019中国安平国际马联(FEI)耐力达标赛在衡水安平县滹沱河畔开赛。来自全国各地的130对人马组合同台竞技,用激情和速度呈现了一场精彩赛事。

据了解,此次赛事由中国马术协会备案批准,衡水市体育局和安平县人民政府共同主办,分为40公里和80公里两个级别。比赛吸引了来自国内的近千名马术爱好者以及上万名游客现场观看。

去年以来,安平县将马文化产业作为促进县域经济发展的朝阳产业,借势各类赛事的成功举办,构建多产业链发展

格局,全力打造“中国马城”城市名片。目前,该县正积极规划马产业园,将建设马文化博物馆、马术训练基地、马术赛事标准场地、马产业基地等硬件设施,打造安平马文化旅游品牌。同时还将建设马术特色小镇,引进上千匹蒙古马、伊犁马,在当地进行马主题的实景演出,努力打造全国马产业聚集区和马文化旅游品牌。

图为近日在2019中国安平国际马联(FEI)耐力达标赛上,赛马运动员在进行赛前热身。 记者 焦磊摄

今年前两个月受理消费投诉举报 1070件

为消费者挽回经济损失 52.64万元

本报讯(记者焦磊)日前,记者在衡水市政府新闻办举行的近期消费者权益保护工作情况新闻发布会上获悉,衡水市市场监督管理局围绕“信用让消费更放心”的主题,对群众反映强烈、对社会危害严重的突出问题,采取系列整治行动。今年前两个月,共受理消费者各类投诉举报1070件,为消费者挽回经济损失52.64万元。

日前,衡水市市场监督管理局开展了“保健”市场乱象百日行动,取缔保健品会销现场18处,吊销营业执照3户,移交公安批捕3人;开展农村市场仿冒山寨食品专项检查,收缴伪劣、仿冒食品6612.84公斤;开展春季护农专项行

动、食品安全专项检查、药品安全专项检查、医疗器械安全专项检查、特种设备安全专项检查、市场价格专项检查、计量监督专项检查、儿童服装专项检查等专项检查行动,集中力量查处了一批生产销售假冒伪劣、违法经营以及其他侵犯消费者权益的违法行为。

据介绍,今年,该局将根据12315数据分析,对投诉数量多、问题集中、社会影响面大、严重侵害消费者合法权益的行业、单位进行行政约谈,督促经营者进一步建立健全经营管理制度,提升商品质量和服务水平,减少消费纠纷;针对消费热点和难点问题及时发布消费警示和提示,开展消

费调查,发布消费引导,倡导健康、文明、绿色的消费观念,帮助群众提高科学理性的消费意识和依法维权水平,开展放心消费创建,进一步发掘优秀经营单位,指导其建立落实各项承诺制度,不断提高商品和服务质量,提升店内消费纠纷解决的效率,主动营造和维护良好的信用和商誉。



今年以来,冀州区人民检察院深入开展检察官进企业活动。他们通过在民营企业定期开展普法宣传、网上服务推广等活动,增强民营企业员工法治观念,保障民营企业合法权益。这是检察官向一家企业的员工推广网上检察服务平台,增强他们的法治观念。 记者 焦磊 通讯员 师磊摄