

5 年来,共办结群众诉求 124616 件,办结率达 100%——

12345,有事找政府

□ 冯元 王增俊 王璐



王林山 摄

这是一条真正的“热线”:5 年来,共受理群众诉求 124616 件,其中电话受理 94438 件、网络受理 30178 件,最高日受理量 128 件。

这是一条高效的“热线”:5 年来,受理的 124616 件群众诉求,办结率达 100%。

这是一条群众满意的“热线”:5 年来,收到感谢电话 413 个、感谢信件 16 件。“有困难找 12345 热线,有问题找 12345 热线”,已成为不少市民的首选。

从“呱呱坠地”到今年 11 月 28 日,12345 政府服务热线开通已整整 5 年。5 年来,该热线秉承“民有所呼,我有所应”的宗旨,实行“一线接听、多方服务”,每天 24 小时为市民提供全天候、全方位、全程式服务,高效快捷的服务赢得了广大群众的称赞,也在党委政府与广大人民群众之间架起了一座“连心桥”。

立接立办:提升百姓满意率

2015 年 11 月 18 日,有市民来电反映秦邮路在施工过程中,因使用彩钢板围挡,导致路面变窄,影响过往行人视线,经常发生碰撞事件,建议将围挡换成透明材质。接到来电后,12345 热线工作人员立刻联系相关单位要求立即处理。第二天,承办单位就对各个路口围挡进行了整改。电话回访市民时,市民惊讶地说:“没想到,真的没想到,本来以为要等很长时间,没想到这么快就见到了效果,满意,非常满意!”

2016 年 10 月 12 日晚 7 点 43 分,有市民反映双兔米业门口道路上有油,存在安全隐患,12345 热线工作人员第一时间联系公路管理部门,要求立即处理。晚上 8 点 30 分,接到公路站反馈,事情已处理好,市民表示满意。

据市 12345 政府服务热线负责人介绍,2012 年 11 月,为进一步畅通群众诉求渠道,加强服务型政府建设,我市整合全市非紧急报警类服务热线电话,以“12345”为

统一对外号码,建立政府服务热线平台并正式启动运行,实现了“一个号码对外、一个部门接收、一条龙监管”政务热线服务模式。

无论是咨询、求助,还是投诉、举报,只要群众有诉求,12345 热线严格按照“首接责任制”要求,不推不拖、不等不靠,凡是能当场办结的务必当场办结,不能当场办结的保证在规定的时限内办结。力求用最短时间、最快速度处理问题,对特殊问题急事急办、特事特办,迅速解决,做到事事有回音,件件有答复。

督察督办:打造为民服务品牌

不管是大事、小事、简事、难事,关系到老百姓实际利益的事就是最要紧的事。对群众反复投诉、涉及多个部门责任、派发工单难以按时限解决的热点难点问题,我市采取现场办公、召开协调会、领导约谈、限时督办等办法督查推进。

为使督查不留死角,我市聘请百名市民成立督察团,专职监督部门履职情况;同时,将热线派发工单的办理情况纳入纪委的电子监察系统,对工单办理情况实行全程网上监控。市政府出台下发 12345 热线督查、考核、奖惩办法等文件,每月对网络单位工单办理的情况进行检查考核,并按办结办复率排序通报;每季度召开运行情况分析会,分析热点问题,通报各部门工单办理情况。同时将各部门工单办理的情况列为市级机关行政效能考核的重要内容,年终进行考评。我市还专门印发《舆情动态》《月度运行情况督查通报》,及时将热线受理的热点难点问题向市领导专报。通过对领导批示的督查交办,使许多百姓关心而又久拖未决的问题得到彻底解决。

5 年来,我市先后有 9 个部门因办理

满意率未达到要求、问题处理不到位而被扣分;1 人次启动问责程序受到相关处理。严格而有效的考核,确保了 12345 热线的规范运行,形成了多方推进的工作合力,有力地提升了部门的行政效能。

交心促办:搭建惠民连心桥

2014 年 9 月 24 日,我市某小区业主来电反映家里的自来水带电。经相关部门现场勘查,原因是通信线路与供水管道铜管短接漏电所致,但因各种通信线捆绑在一起,无法认定通信线路归属。了解具体情况后,12345 热线平台负责人在国庆期间会同电信、联通、铁通等单位一同到现场对线路进行排查,彻底理清线路,消除了安全隐患。市民对此表示非常满意,10 月 3 日专门来电对 12345 热线的帮助表示由衷感谢。

在办理诉求事项时,12345 热线还建立与投诉人的直接沟通联系渠道,确保诉求人及时了解事实真相、掌握事态的最新进展,了解投诉人的满意度。受条件限制一时无法办理的,承办单位及时与诉求人对接联系,面对面说明情况,取得诉求人理解,并纳入计划积极创造条件解决。对诉求人不合理的要求,则及时做好解释引导工作,争取理解和支持,确保“话通、事通、心通”。

市 12345 政府服务热线负责人表示,热线还将借助大数据分析系统,加强对全媒体数据的动态分析和展示,对热点、难点和敏感性诉求进行汇总分析,定期形成专报,为政府重大决策部署提供参考。与此同时,积极顺应群众需求的新变化、把握民生工作的新趋势、找准服务群众的着力点,确保群众反映的民生诉求件件有落实、事事有回音,让为民宗旨在每一件民生诉求的办理中充分彰显。

耄耋老人恋上十字绣

□ 杨晓莉

绣十字绣是近年来在年轻女子中兴起的一项打发时间的手工活。但高邮镇水部楼社区 82 岁高龄的李美英老人对此却乐此不疲,先后完成了 30 多幅十字绣作品,成为社区里的“名人”。

不久前的一天上午,记者来到李美英老人家中采访。不大的院落里,李美英的爱人孙建宜正摆弄着各种各样的花卉盆栽,李美英老人则在一旁的桌子前聚精会神地绣着《长城万里》十字绣,一针一线,十分认真。

见记者来访,李美英老人放下手中的针线,和记者聊了起来。记者了解到,年轻时的李美英是一位不折不扣的“女强人”,平时工作繁忙,很少能照顾到家庭,家务活大多由爱人孙建宜负责。退休后,习惯忙碌的李美英还是没有休息下来,积极参加老年大学的各种活动,组织老年人一起唱歌跳舞,每天都忙得不亦乐乎。

2008 年的一天,李美英突然感觉心中气闷,被家人紧急送到医院,接受了心脏支架搭桥手术后,才转危为安。李美英告诉记者,自己喜欢上十字绣,就是从这场疾病后开始的。病愈后,医生建议李美英要多休息、多静养,这让她十分不习惯。一天,李美英在邻居家串门时,看见邻居家的孩子正在绣十字绣,立即就被吸引了。

“虽然年轻时没拿过针线,但身为女子,对针线活好像无师自通。”李美英告诉记者,在掌握十字绣的基本绣法后,她就买来一幅十字绣品,一针一线地绣了起来。这一绣,就是 10 年。

李美英说,自己的性子比较急,绣十字绣可以很好地磨炼心性,时间一长,自己的性子比以前慢了许多。同时,绣十字绣还让自己晚年生活更加充实。如今,绣十字绣已成为她每天闲暇时的“必修课”。

在李美英老人家中,记者看到她家客厅的墙面上悬挂着多幅十字绣品,与家具陈设融为一体,将居室点缀得格外雅

致。在客厅处一角的箱子里,还有 10 多幅十字绣,且都是超过 2 米长的大幅作品,让人大开眼界。

绣好十字绣并非易事。刚开始时,李美英一般选择简单的小幅十字绣练手,白石老人的《虾》成为她的“处女作”。老人告诉记者,万事开头难,起初十字绣没有印花,只能一点一点按图纸绣,非常难,经常会绣错,绣出来的图案也不美观。每每如此,她都会重新返工,不怕麻烦。第一幅十字绣白石老人的《虾》虽然简单,但她花了几个月的时间才绣成功。当她将这幅作品展现给家人看时,儿孙们都夸她好样的,让她成就感十足,对绣十字绣更加痴迷了。

有了一定的经验后,李美英老人开始尝试“大作”。《富贵满堂》《金陵十二钗》《喜上眉梢》《平安吉祥》《万里长城》《蒙娜丽莎》《清明上河图》……近 10 年来,20 多幅长度均超过 2 米的“大作”在李美英老人手中一一完成。记者看到,这些十字绣品中的花草、树木、人物、河流、山脉等形象生动,让人很难相信这些绣品出自一位耄耋老人之手。

绣过十字绣的人都知道,《清明上河图》一直都是十字绣中的“极限挑战”,难度极高。去年年初,李美英“挑战极限”,开始绣起《清明上河图》来。图中几百个人物、上千个场景,需要一针一线地绣,有的地方还需要一点一点地勾线。为完成这幅作品,李美英前后花费了整整一年时间。如今这幅长约 3 米、宽约 1 米的《清明上河图》十字绣品已成为李美英的“代表作”。老人告诉记者,自己当初去店里购买这幅十字绣材料时,店老板劝阻了许久,认为她年纪大了,绣不好这么大幅的十字绣。如今这幅作品绣成之后,参加了社区组织的展览活动,赢得了一片赞扬声。那位卖十字绣材料的老板听说后前来观看,也是赞叹不已。对于大家的赞美,李美英老人笑着说:“能够完成别人认为不可能完成的事情,自己很开心,这是对我的一种认可。”

精美的十字绣品让李美英老人成了社区里的“名人”。水部



楼社区负责人田耘告诉记者,在社区内,提起李美英,居民们都称羨不已,还有不少人慕名前来观赏、购买她的十字绣品。

记者了解到,目前市场上,一幅 2 米长的大幅十字绣品配好画框后,少则上千元,多则数千元。10 年来,李美英老人共绣成了 30 多幅十字绣品,除了 10 多幅自留外,其余均被她送人。

“我和老伴都有退休金,生活无忧。绣十字绣只是一种爱好,是为了修身养性。”李美英老人说,在绣十字绣过程中,会时不时遇到挑战,这就需要调整心态,只有平心静气才能高质量完成一幅作品。

如今,十字绣已成为李美英老人生活中不可缺少的一部分。采访中,热情的李美英还邀请记者陪同她一起去店里购买了一幅《八骏全图》十字绣材料,准备接着绣。

记者了解到,李美英还是一位有着 58 年党龄的党员。她希望通过义卖活动,卖出部分绣品,将所得款项全部捐赠给生活困难的群众,为全市的扶贫工作贡献一份力量。