

## 地方政府服务热线进一步归并优化——

## 12345,便民“总客服”

“有问题,就拨打12345。”针对地方政府服务便民热线号码过多、热线服务资源分散、电话难接通、办事多头找等群众“烦心事”,一段时间以来,各地优化政务服务便民热线,加快热线归并、优化运行机制、创新方式方法,实现12345热线全天候响应,让“12345”成为便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求,2021年底前,各地区设立的政务服务便民热线以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”。如何加快归并、进一步优化12345热线服务,解决群众烦心事、办好便民暖心事?请看各地探索——

## 优化机制——

## 主动治理 未诉先办

领到红彤彤的不动产权证书,北京市丰台区彩虹家园小区居民郭宝忠悬着的心终于彻底放下了。

办不下来房产证,房屋上市交易、孩子上学等都受到影响,怎么办?着急的郭宝忠拨打了12345热线。在丰台区历史遗留小区未发证问题专项治理工作专班的牵头协调下,影响居民办理房产

证的症结找到了:开发商改变了项目地部分使用用途,无法通过相关验收。

丰台区不动产登记中心主任韩沈飞介绍,工作专班经过认真研究,结合实际情况和政策规定,按照“无错优先”“违法必究”的原则,先行对符合登记条件的地上部分建筑办理了首次登记和转移登记。

如今,“有问题,就拨打12345”“12345真管用”成为北京市民普遍的心声。从2019年1月北京推出12345“接诉即办”以来,截至2021年6月30日,12345热线累计受理群众反映诉求2500万件,日均2.7万件,群众满意度从65%上升到91%。

热线电话背后是沉甸甸的信任。为了第一时间回应市民需求,北京12345探索出不少好经验:“一条热线听诉求”,截至目前,全市16个区、341个街道乡镇、市级部门和公共服务企业全部接入12345市民服务热线平台系统,整合归并60条热线,群众诉求事项全口径数据统一,建成了“一号响应”的“城市服务总客服”。“一张派单管到底”,对于群众诉求实施“首派负责”制,所有诉求直派街乡,街乡能够自行解决的,及时就地解决;需要跨部门解决的复杂问题,由街乡启动“吹哨报到”机制,调动相关部门力量共同研究解决。

“一份卷子压责任”,建立以接诉响应

率、问题解决率和群众满意率为基本指标的“三率”考评机制,每月对各街乡、各区、市级部门、承担公共服务职能的企业事业单位进行考评,并通报排名。

通过对12345平台上群众反映诉求的大数据分析,北京“算”出百姓反映最集中的12类问题、27个民生痛点和治理堵点,开展“每月一题”专项治理。房产证难办就是“每月一题”需要解决的问题。

“从‘闻风而动,有一办一’到抓住共性问题推动‘主动治理,未诉先办’,12345热线的变化体现了北京现代城市治理理念的创新,体现出超大城市治理的能力和水平。”中国社科院法学所副研究员董文勇说。

加快归并——  
一个号码 响应迅捷

不久前的一天上午10时许,江苏省苏州市吴江区政务服务大厅,一部12345热线电话响了。电话那头传来市民胡先生焦急的声音:“我正在汾湖高新区G50高速由东往西方向北库出口附近,前车突然飞出的塑料袋卷入我的车轮,导致车辆抛锚。目前路上还散落着塑料袋,可能会给路面车辆带来危险!”

情况紧急,话务员第一时间将诉求派发至属地汾湖高新区联动指挥中

心。指挥中心立即协调北库派出所、综合执法、环卫等部门前往确认,锁定事发准确位置的高速路面。吴江12345热线工作人员同时联系高速公路管理单位,相关单位人员迅速上路清理。11时15分,白色塑料袋清理完毕,安全隐患妥善消除。

谈起这件事,胡先生说,情况紧急,他一下子也不知道该向哪个部门反映,干脆拨打了12345。

“有事情,就打12345。”在江苏,12345政务服务便民热线已成为“政府可找、政策可见、服务可得”的重要窗口。

江苏省政务服务办副主任张曼介绍,近年来,江苏把全省现有符合归并条件的政务服务便民热线号码一一列入12345热线归并范围,创新归并思路,发挥12345“连接者”“流转者”作用,让企业和群众遇到工作生活中的各种政务服务问题,只要打“12345”一个号码,就能找到政府,进而找到相应的职能部门。

在江苏,归并后的12345热线提供“7×24小时”人工服务,做到全天候响应。一般性咨询由12345热线座席回答或在线呼转至部门专家座席解答,相对专业、复杂的问题连线政策专员答复,让企业和群众能够与政府对话、与政策专员交流,实现“政策可见”“政策可问”。

归并后的12345热线减少了语音导航,让来电更加便捷地接入人工座席。江苏还制定了12345热线群众诉求分类与代码标准,包括一级分类13项、二级分类132项、三级分类1095项,便于平台精准快速派发诉求。“针对群众不满意问题,我们还制定了处置规范,提高合理诉求实际解决率。一系列举措,让12345‘接得更快、分得更准、办得更实’。”张曼说。

## 创新方式——

## 标准服务 智能派单

“我家附近的西饼店倒闭了,但我的预付卡还没用完,要怎么退款?”电话那头的梁先生语气着急。

“请问商家的名称和地址是?”电话这头,广州12345政务服务热线座席服务员李璟慧熟练地操作系统,面前两块显示屏,一块显示语音对话内容,一块显示工单表格,系统通过语音识别准确匹配出完整的商家名称及地址等信息,并自动填写工单内容,不到3分钟,梁先生的工单生成,在服务评价时,梁先生爽快地点了“满意”。

“该品牌分店众多,如果人工录入商家信息,会耗费较长时间。”李璟慧说,“现在有了智能座席助手,通话过程缩短近40%,整理工单时长减少了70%。”

这样的改变得益于热线的标准化智能化建设。

由于12345热线业务范围广、政策专业性强,打造人才队伍急需一套标准的培训方式。广州12345政务服务热线受理中心业务受理科科长张莉莉说:“为便于话务员培训,我们梳理知识点,形成热线知识库,为热线服务的标准化、智能化打下了基础。”

目前,广州12345已编制了涵盖450个思维节点的业务思维导图、6542个常见问题应答口径、1893个事项分类和4947个工单受理模板。由此串联起各部门业务,构建起热线业务应答网络,并通过在线服务共享给各级政府部门和市民自助查询使用,建立起“来电最多接转一次、即时解答内容一致、应答支撑资源共享”的标准化服务运行机制。

为提高受理转派效率,实现从受理到承办的无缝衔接,广州12345还于2020年1月正式启动了热线事项智能转派工作。通过事项梳理、流程再造、技术协同,压缩了热线内部流转环节,工单受理、转派同步完成。“2020年,1119类事项、91.61万件工单实现系统智能即时转派,准确率达98%,市民诉求办理更加规范高效。”广州12345政务服务热线受理中心主任史文昕说。

(9月14日《人民日报》)

正本清源正心铸魂,让文娱领域天清气朗

约谈腾讯、网易等游戏企业和平台,召开广播电视和网络视听节目工作者座谈会,治理“饭圈”乱象,依法惩处违法失德艺人,严管综艺节目……最近一段时间,有关部门连出重拳,对文娱领域开展综合治理,注入新风正气,社会各界纷纷点赞。

近年来,经济社会的发展促进了文娱产业的繁荣,众多优秀文艺作品的涌现,为人们提供了多样化的文化供给。但一段时间以来,文娱领域也出现了一些不良现象和问题,人民群众反映强烈。

比如,天价片酬、“阴阳合同”、偷逃税等问题有死灰复燃迹象;一些综艺节目和影视作品宣扬和传播拜金主义、“娘炮”“耽美”等不良文化;一些艺人逾越法律底线、悖离公序良俗的行为时有发生;一些平台眼里只有流量和利润,无视社会责任,对不良内容的传播不闻不问,甚至推波助澜……凡此种种,败坏行业形象,损害社会风气,给青少年成长带来负能量,必须直面问题、重拳整治,扫除顽瘴痼疾,营造天清气朗的文娱领域风气。

文艺是铸造灵魂的工程,文娱行业有着以文化人、以文育人的社会责任,不能只刺“娱乐”,没有“文化”,更不能生产“有害文化”。净化行业风气,首在正本清源、正心铸魂,树立正确导向和价值追求。事实一再警示人们,正是在流量至上、利益至上等错误导向之下,一些文娱产品丢了“魂”,低俗媚俗、畸形审美、无底线炒作等乱象丛生。唯有破除流量的迷思、唯利是图的羁绊,强化社会主义核心价值观引领,突出以人民为中心的工作导向,方能立于时代潮头,反映人民心声,不断推出有品质、接地气、有温度的作品,激扬向上向善的正能量。

加强综合治理,也是文娱行业健康有序发展的迫切要求。没有良好的市场秩序和行业生态,文娱行业的发展难以行稳致远。综合治理是系统工程,既要对违法违规行为保持零容忍,对违法失德艺人加大惩处力度,对管理不到位的网站平台严肃处罚,对“黑灰产”等坚决打击,对偷逃税行为严厉查处;也应完善法规和制度,提高行业准入门槛,严格执行演出经纪人资格认证制度,健全综艺节目审批机制,压实平台监看责任和管理责任,构建“饭圈”管理长效机制,推动文娱企业把社会效益放在更加突出的位置。多措并举、标本兼治,凝聚各方合力,有力规范市场秩序,坚决遏制行业不良倾向,文娱领域的正能量就会越来越充盈。

(9月14日《新华每日电讯》)

斜土路645号,花甲之年的老人在扫码结账后,轻车熟路地掏出无纺布袋,全过程一气呵成;洋泾街道,46个老旧小区喜迎智能垃圾箱,实现自动预警、派单,居民们就此告别建筑垃圾“围城”。

城市发展过程中,垃圾如何得到妥善处理,是绕不开的一个话题。拥有超2400万常住人口的上海,固体废弃物污染防治工作放在生态文明建设总体布局中部署推进。从一群人的习惯改变、市场力量的积极参与,到城市的治理内核之变,绿色生活、绿色生产始终是上海的向往与追求。朝着“无废”目标,这座城市稳步推进。

“纸吸管”引争议后,可降解吸管成许多人首选

当限塑令遇上《固废法》,更多人意识到“禁塑”不是口号,而是动真格的。数日前,位于闵行区浦连路上的“泰奇面包”收到1万元罚单,原因是“免费提供的一次性塑料吸管不可降解”。这是上海市市场监管部门承接商务领域新《固废法》行政处罚后的全市首家。

相比于商户,限塑规定在消费

从市民随身携带的无纺布袋,到企业废酸“变废为宝”,绿色成为城市发展动人底色

## 上海朝着“无废城市”目标稳步推进

端的推行比较顺畅。实地调研中,有人大代表这样评价:“这是渗透进城文明的‘精细化’。”

不过,在一些特定场景,限塑令依旧面临不小挑战。随着外卖平台的兴起,大量外送包装相伴而生。一场围绕“纸吸管”的争论引爆社交网络。支持者说,这是一种更环保的生活方式;反对者则吐槽,纸吸管“包一会儿就坏了”。

令人感到宽慰的是,这座城市总能找到最妥帖的处理方案。在南京西路商圈上班的占小姐是一个“奶茶控”,最近,她打开外卖App发现,许多饮品店都可选择吸管种类,其中PLA可降解吸管因不影响口感的优点,成了许多人的首选。

在一些法学专家看来,限塑令是一种倡导性政策,与其最接近的法律依据正是新修订的《固废法》。为提高执法精准性,未来仍有待出台更多相关规章或司法解释。

废酸“点对点”利用,“反哺”产业发展

“无废城市”建设的目标,是否就意味着没有固废产生?显然这并不

现实,其中关键就在于“资源化利用”。

家家户户都有相框,但鲜为人知的是,制作相框的塑木,是由废弃物再利用产生的。

上海生活垃圾集装转运徐浦基地,与这些相框也有着千丝万缕的联系。上海城投环境(集团)有限公司资源利用分公司相关负责人王瑞星介绍,该基地新添了可回收物智能分拣线和仓储中心。基地内,一辆辆清运车在卸料区将垃圾卸到竖式“漏斗”。随着重锤向下一二次施力,垃圾被压入箱内。据统计,这里每日可处理混合塑料瓶10吨、废纸50吨、泡沫1.5吨。最终产出的再生资源产品就包括塑木。

技术含金量更高的资源再利用新举措,不仅有助于循环经济,也能“反哺”产业发展。集成电路,上海着力打造的三大先导产业之一。随着产业规模的扩大,集成电路生产过程中产生的废酸越来越多,如何无害化处置甚至“变废为宝”?

对此,上海率先探索废酸“点对点”资源化利用。参与试点的8家集成电路企业,其废酸全部用来替代浓

硫酸,用于钛白粉生产。试点以来,累计使用废酸近2.72万吨,节约浓硫酸约1.67吨。

这不仅是一笔“生态账”,更是实实在在的“经济账”。专家测算,按照上海市危险废物经营许可证单位对废硫酸处理费每吨最低1400元计算,仅这一项就为企业节约支出近3808万元。

老港“智慧工厂”,让垃圾化为清洁能源和建筑材料

企业不断求新、求变,城市治理内核也在重塑转变。借由不断推行的新技术、新方式,上海距离“无废城市”目标越来越近。

东海之滨,距市中心近70公里,全球最大的以生活垃圾为主的固废综合处置基地——老港生态环保基地坐落于此。在城市固废处理中,它承担“托底保障”之责,也是全市约50%生活垃圾的“最后归宿”。

焚烧、堆肥、填埋……生活垃圾处置方式,无外乎这几种。相比后两种,焚烧无疑更能提高资源利用率。

步入老港再生能源利用中心二

期厂区,硕大中控室内,数据自动采集、分析、反馈。技术人员坐在大屏幕前,便可控制设备运行。在这个“智慧工厂”内,每天有数千吨垃圾在烈焰中化为清洁能源,炉渣则变身建筑材料。

生活垃圾之外,医废也一直被视为城市管理中的难点。新修订的《固废法》新增了相关重要条款,包括按照国家危险废物名录管理、实行集中处置等。实践中,虽然许多大型医疗机构已确立起一整套处置制度。然而,不少小型医疗机构却仍面临“最后一公里”的难题——由于每天产生的医废仅数公斤,平均两三天才能收运一次,有的需要更长时间。

黄浦区的大街小巷就遍布着许多小型医疗机构。由于许多道路相对狭窄,大型转运车既难进入,也难停靠。2019年,该区探索建立“短驳转运、定点交接”的全新收运模式。每天清晨,数辆小型收运电动车循着固定路线,收运小型医疗机构产生的医废。最后,它们将直奔两家医院——仁济医院西院和第九人民医院黄浦分院,它们是小型医疗机构医废的“中转站”。在这里,周转箱将直送大型转运车,确保医废全过程“不落地”。

这一新模式目前已推广至全市。市生态环境局表示,预计到今年年底,上海所有小型医疗机构医废收运的“最后一公里”有望打通,实现“每48小时收运一次”全覆盖。

(9月12日《文汇报》)

## 黄河上游多省区协同共护“母亲河”

9月10日,记者从甘肃省生态环境厅获悉,该厅近期与青海省生态环境厅签订跨界水体监测信息共享协议,以建立黄河流域等重点水体水质监测信息共享机制。此前,甘肃省已同四川省签订黄河流域横向生态补偿协议,以期协同推进黄河流域生态保护和高质量发展。

甘肃、青海跨界水体监测信息共享协议主要涉及黄河干流、洮河、湟水、大通河、黑河等,将省界断面确定为两省跨界水体水质监测信息共享断面。依据协议,双方共享相关信息,定期组织开展联合监测,会商研判监测结果,为水污染防治决策管理提供数据支撑。

双方议定,当跨界水体监测断面水质监测结果出现异常波动时,及时做出水质预警。一旦发生或可能发生跨界突发环境事件,双方应互相通报,并将有关情况通报下游地区相关政府和部门,共同采取措施,研究对策,最大限度减轻危害。

记者了解到,今年3月,甘肃、四川两省政府协商签订了《黄河流域(四川—甘肃段)横向生态补偿协议》。协议约定,在2021年1月至2022年12月期间,两省共同出资1亿元设立黄河流域川甘横向生态补偿资金,专项用于流域内污染综合整治、生态环境保护、环保能力建设等工作。两省各级生态环境、水利等部门还将建立联合监测、生态环境信息共享机制,联合查处和打击跨界违法行为,实行流域左右岸重大规划、项目环评会商及生态环境污染事故应急联动等。

此外,甘肃省正在与宁夏回族自治区、青海省积极协商,推进跨省区黄河流域横向生态补偿协议签订。

(9月14日《新华每日电讯》)



9月13日,由中国海上搜救中心主办、河北海事局承办的“2021年国家海上搜救无脚本实战演练”在河北曹妃甸海域举行。演练模拟大风天气导致的渔船沉没险情,综合协调救助直升机、无人机、智能无人艇等,模拟对海上遇险人员实施快速有效的搜寻救助,进一步检验和提升海上搜救实战能力。

新华社