

12345热线受理的事情,无论大小都是老百姓的“急难愁盼”,市信访局党组成员、副局长刘双治——

面对“硬骨头”,再难也要啃下来

□记者 王倩倩

“有市民反映东西快速路正在施工,导航却显示交通顺畅,贵单位可否研究一下这个问题?”“新城部分路段路面提升改造后,交通标识有误,请贵单位处理一下。”近日,记者走进市信访局党组成员、副局长刘双治的办公室,他正忙着处理几件较为棘手的12345热线问题,助推群众诉求快速有效办理。

去年9月起,刘双治分管市12345热线、三个“一号工程”营商环境事项一次性化解率、数字化改革等工作。始终保持精益求精的工作作风,他带领团队啃下一块块“硬骨头”,交出了优异答卷。

热线工作干得好不好,老百姓最有发言权。今年前两季度,我市营商环境事项一次性化解率跃居全省前三。今年7月,刘双治被评为2023年实干争先活动第一批及时奖励先进个人。他分管的市12345热线接听团队也被评为“全国五一巾帼标兵岗”“浙江省三八红旗集体”。

奋战10天啃下“硬骨头”,破解初次信访“交办难”问题

“您好,请问有什么可以帮您?”宽敞的市12345公共服务管理中心话务大厅内,应答声此起彼伏。话务员耐心倾听群众心声,回应群众诉求。

在话务大厅,时常能看到刘双治的身影。他分管市12345热线工作一年多时间里,群众来电近150万个。“疫情期间受理量猛增,一天最多涌入1.7万个电话,是平时的8倍。”刘双治说。

群众诉求千差万别,更有涉及政策处理、矛盾纠纷等疑难问题。如何做到“最多访一次”?刘双治的答案是:明确问题首接责任单位,破解初次信访“交办难”问题,全力助推我市营商环境优化。

“面对‘硬骨头’,再难也要啃下来。”为了及时解决群众诉求,刘双治带领团队奋战10天,全面梳理近年来我市初次信访“交办难”问题;同时翻阅资料、查询案例,为之后的专题协商会议做足了功课。

入住酒店、民宿后因卫生问题发生退房纠纷;流动摊位出售的产品出现质量问题;在外墙(非承重墙)上开窗、开门、打洞……这些问题谁先受理?谁负责到底?6月中旬,市信访工作联席办牵头会同市委编办、市司法局以及相关职能部门召开专题协商会议。会议上,刘双治对照问题清单,深入剖析,向各职能部门点对点进行问题交办,当场明确10类问题责任单位。

刘双治时常利用空余时间,主

动学习信访工作、数字化改革、营商环境等政策知识,提升自身综合能力。

创新推出营商环境专线“三速工作法”,交出“硬核”成绩

今年前两季度,我市营商环境事项一次性化解率跃居全省前三;去年以来,数字化改革全省信访系统排名也从第11名提升到第4名。这里面少不了刘双治的“军功章”。其中,他推出的民(企)情速报、民(企)呼速办、民(企)事速督的营商环境专线“三速工作法”为全省首创。

“我们依托信访大数据,每日对群众、企业高频问题和需求进行分析研判,编写民情日报,建立民生涉企问题全量数据库。”刘双治介绍,他们需牵头做好党委政府的“总客服”,每日向市委市政府报送“民情日报”,每月做好热线月度分析,不定期下发信访提示预警单,提升为企为民服务能力。

刘双治还组建了涉企政策专家团,为企业提供24小时“不打烊”、“马上就办”服务。市委分管领导每日在工作群对突出问题速批速派,相关部门第一时间在线办理答复,实现民情民情问题“日日清、日日结”。

群众和企业反映多次的“急难愁盼”问题如何解决?刘双治每月组织热线督查暗访专班,开展“线上+线下”现场督查暗访,推动问题整改到位的同时,抽丝剥茧探寻问题根源并开展追责。

“为了解决工作中的‘疑难杂症’,刘副常常自己到现场沟通。”市

12345热线工作人员钱海伦向记者分享了一个小故事。

7月初,定海两户相邻家庭因私搭雨棚争执不休,多次向12345平台投诉。为解开双方“心结”,刘双治电话联系当事人,详细了解事情的来龙去脉,了解他们的真实意愿。

找准症结所在后,刘双治多次登门走访,与当事人面对面交流,动之以情、晓之以理,终于融化了邻里“坚冰”,让两家握手言和。

“12345热线解决的事情有大事也有小事,无论大小,都是老百姓的

“急难愁盼。”刘双治如是说。

在全力以赴做好本职工作的同时,刘双治还热心公益事业,不断深化海岛公益服务。今年4月,在他的精心策划下,市12345公益连心站启用,每月定期为70周岁以上老年人、低保户、五保户、重度残疾人等特殊群体提供爱心服务,受到老年群众的广泛好评,满意率达99.83%。

实干争先 跨越发展
实干有我

嵊泗电力分担机制助力小岛共富建设

近日,国网嵊泗县供电公司员工来到正在建设的嵊山镇小玉湾海钓基地活动集散中心建设现场,将一份《电力分担机制代建委托书》送到客户手中,标志着嵊山区域电力分担机制优惠企业政策的一次突破。

“这个电力分担机制是2021年3月1日之后通过划拨或出让的城镇规划用地,政府、供电企业按政策进行配套工程投资建设,延伸投资至用户红线,旨在落实电网企业责任,降低用电企业办电成本,做好供电服务再提升。”供电公司相关负责人向海钓集散中心相关负责人介绍道。

据悉,嵊山镇小玉湾海钓基地活动集散中心位于嵊山镇小玉湾满咀头区域,总用地面积1854平方米。该

工程开工至今,国网嵊泗县供电公司全程高质量跟踪服务,秉持着惠企原则,对工程建设过程中的用电需求、用电设备、生产特点等情况实时跟进,为用户提供最优供电方案及用电建议,确保充足的电力保障,助力项目按时间节点加快推进。

下一步,国网嵊泗县供电公司将持续当好电力“先行官”,建立与用电企业的“一对一”客户经理业务对接模式,形成协同联动,实现企业在办电时长上做“减法”,在服务能力上做“加法”,“无障碍、高质量”保障电力分担机制严格落实,持续优化电力营商环境,提升客户满意度和获得感。

(徐剑)

浙江海事局海事职业道德教育岱山展厅正式开馆

□通讯员 席萌 何永奇/文 张繁戈/摄

为进一步推进海事队伍革命化、正规化、专业化、职业化建设,打造海事职业道德教育“浙江样板”,9月25日,浙江海事局海事职业道德教育岱山展厅在舟山岱山海事处正式开馆。

舟山岱山海事处2021、2022年先后被评为“交通运输部先进基层党组织”“交通运输部系统模范机关建设先进集体”,是第六届“全国文明单位”。该处立足中国(浙江)自由贸易试验区舟山片区主战场,扎根海岛,深耕蓝海,服务发展,为加快建设交通强国、世界一流强港贡献力量。

今年2月,岱山海事处被浙江海事局命名为首批海事职业道德教育基地,目前已面向浙江海事系统新进人员和舟山海事局船员队伍开展职业



道德教育培训4次,覆盖人员近百人。据了解,该展厅突出舟山海事的特性

和岱山海岛、大港属性,是“小而精”“沉浸式”的综合性展厅,并以“扎根

海岛、奉献海事、服务战略”主题脉络,通过声光影以及图片和实物展览等方式,全方位、多视角展示舟山岱山海事处扎根海岛、服务地方经济发展的风采,是海事职业道德教育的主要场所。

舟山岱山海事处负责人介绍,将以海事职业道德教育展厅开馆作为新起点,在浙江海事局和舟山海事局的领导下,继续探索形成一套具有舟山特色、海事特点又具备普遍推广价值的道德育人理论体系,把海事职业道德教育基地打造成为功能集聚、品牌突出、成效明显、具有国内影响力的海事职业道德教育基地,为海事队伍“四化”建设夯实基础。