

市12345热线:谱写服务为民“新篇章”

□记者 丛琳 通讯员 钱海伦

民生问题牵动着民心,民心是汇聚民力的源泉。市12345热线自成立以来,已稳健走过九个春秋,成为了连接政府与民众之间的坚实桥梁。从率先全省实现全市一体化服务,到如今构建“1+6+122”的“大热线”工作格局和服务体系,热线不断在技术上实现迭代升级,更在服务质量和效率上取得了显著的提升。

去年,“即督快响”专项督查活动快速准确回应群众关切;“品质提升年”专项行动给群众带去更加贴心、高质量的服务;热线大模型建设实现群众诉求“未诉先办”……

每一份坚持不懈的努力,汇聚成让群众满意的答卷。2024年,市12345热线受理诉求80余万件,群众满意率超99%。自2016年平台成立以来,市12345热线累计受理诉求700余万件,办结率100%。

提升热线服务品质 实现办理效率飞跃

“这里雨水管道堵住了,水排不出去,该怎么办?”去年11月底,有群众来电反映,普陀区中洲路某处公共区域人行道雨水管道疑似在市政改造时被损坏,存在淤泥堵塞、排水不畅现象,要求相关部门尽快维修。

接电后,市12345热线组织所在街道、建设单位等部门赴现场进行核实督办,并结合周边群众意见建议和部门职能区分,明确时间节点,使该问题得到彻底解决,得到来电人的肯定。

针对群众反映强烈的问题,市12345热线做到快速接单、快速处置、快速反馈。去年,市12345热线组织专会会同市属部门、12345热线督查员开展现场督办14次,解决疑难问题32件,真正做到了“民有所呼,我有所为”。

舟山作为司法部确定的行政执法监督与12345热线建立合作机制全国试点城市,全力推广“即督快响”联动机制,通过12345热线平台和司法部门建立信息共享、预警抄报、会商会审、协查督办、定期分析等机制,理顺高频“交办难”事项40余批次,进一步压实办理责任,高效化解群众合理合法诉求。

每月开展“领导接听” 高效回应民生关切

“新城千岛公园西侧人行道地砖上的膨胀螺栓外

露,通行存在安全隐患,希望相关部门快来修理。”去年6月25日,一位市民致电12345热线,市领导现场接听后,高度重视群众需求。

工单流转后,市城管局快速行动,明确膨胀螺栓遗留原因并进行清理,同时对千岛公园人行道破损地砖进行了打磨、更换等更新措施。相关部门还结合“人行道净化”专项整治行动,以点带面,全力抓好城区人行道安全隐患排查整治,进一步保障了群众安全舒心出行。

近距离与群众交心,积极回应关切与期待。去年,市委书记、市长先后多次到市12345热线现场接听群众来电,针对群众急难愁盼问题,现场答复、现场协调、当天交办,确保每一个来电都能得到及时、有效地处理。

目前,12345热线每月开展的市领导接听,县(区)、管委会、市属部门“一把手”接听活动,已经成为帮助群众排忧解难的重要渠道。去年,开展相关活动25期,受理群众来电182个,所有诉求类来电均在3个工作日内妥善处置。

数字驱动服务创新 赋能政府决策优化

“先生您好,电话已接通,请讲。”近日,市12345热线话务大厅内,话务员正回复市民来电。与此同时,电

务员及时查找信息。

话务大厅电子大屏幕上,全市接听情况、接听类型、高频事项等来电数据分析实时播报,提供直观、即时的信息概览。

去年以来,一系列数字化创新举措正在不断提升12345热线服务的精度和效率,同时也为政府决策提供“数据参谋”。11月底,市12345热线大模型上线试运行,该模型构建的高频问题预警机制,深度挖掘民意富矿,对群众诉求进行深入分析,形成数据分析报告,为党委政府决策提供依据。

借助数字化应用,市12345热线还积极为党委政府建言献策,如推动出台《舟山市民宿行业常见消费纠纷处置指引(试行)》、为假日旅游消费纠纷调处提供依据,营造良好的海岛旅游环境。去年五一、十一期间,全市涉旅来电同比分别下降24.1%和43.5%,游客获得感、满意度显著提升。

党建领航勇担使命 公益服务温暖民心

“服务态度交友好!”去年重阳节,市12345热线联合市110指挥中心、市120指挥中心、市消防救援支队海天大道特勤站等单位走进新城红茅山社区开展公益服务活动。居民林女士家中水龙头把手坏了,来自好师傅水电工作室的志愿者为其上门服务,更换了把手,引得林女士连连称赞。

市12345热线坚持“党建+热线”工作方针,积极打

造红色热线品牌。去年6月,市12345中心党支部携手市110指挥中心党支部、市120指挥中心党支部等,共同创新打造了“千岛连心桥”党建共建品牌。7家热线服务单位通过举办各类志愿服务、党建等活动,不断拓展和丰富合作机制,更好、更快地解决基层困难事、群众烦心事。

传递温暖与关怀,坚持将爱心公益活动送到群众家门口。去年,市12345热线深化“1+N”12345爱心公益连心站品牌打造,进一步扩大宣传力度、服务力度,并先后到定海皋泄村、嵊泗县菜园镇、新城红茅山社区等基层开展社会公益服务50余次。通过组织小家电维修技能的专项培训,进一步增强服务商的整体服务能力,使公益服务内容更贴近村、社区群众实际需求,为社会公益事业持续发展奠定了良好基础。

九年磨砺,市12345热线持续革新,勇攀服务新高峰,先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“全省信访系统先进集体”、2024年度“听潮杯”浙江省职业技能竞赛团体三等奖等奖项。每一份殊荣的背后,都凝聚着中心对群众需求的深切关怀和对社会责任的坚定担当。

展望未来,市12345热线将继续秉承“人民至上、服务为本”的宗旨,不断探索创新服务模式,拓宽服务领域,深化服务内涵,努力将热线平台建设成为更加高效、便捷、贴心的为民服务窗口,续写服务为民、助力城市发展的新篇章。

“2024,天地交万物通” 系列报道⑤

推进交通行业现代化治理 为现代海洋城市建设赋能

□记者 陈颖丹 通讯员 江婵



交通行业作为经济社会发展的“先行官”,构建现代化治理体系建设至关重要。2024年,市交通运输局围绕法治建设、政务服务、执法监管、行业党建等多个维度,全面推进适应综合交通运输体系发展的现代化治理体系建设,推动行业治理能力迈上新台阶,为舟山交通的高质量发展和城市的现代化建设提供了坚实保障。

法治建设是交通行业现代化治理的基石,只有完善的制度才能管根本、管长远。2024年,我市交通法规制度体系进一步完善,首部地方性法规《舟山市客运出租汽车管理条例》列入人大立法项目,同时完成了大量行政规范性文件、其他政策文件和行政合同的审查工作,为交通行业的规范运行发展筑牢了坚实的制度根基。普陀“三不离岛”、全城“法治方舟”等改革创新举措,也成为交通法治建设中的亮点,部门法治化

建设稳步推进。

交通运输行业治理既需要制度上的谋篇布局,亦离不开执行上的精耕细作和创新实践。

去年11月,舟山以乐运输车队在新城交通窗口工作人员的指导下,通过“一件事”服务模式顺利办理了《道路运输经营许可证》和《道路运输证》,成为新城区域首个体验该项业务服务的经营主体。从事项办结到发证仅耗时10分钟,大大节省了企业办理业务的时间和精力投入。

这是我市交通运输局持续优化政务服务效能,提升群众、企业办事满意度和获得感的缩影。去年以来,全市交通窗口深化“办事不出岛2.0”改革,打造多个海岛帮办待办点,拓展“一网通办”“全城通办”服务,打造许可小切口场景应用,让海岛居民办事更加便捷。“阜舟通办”专窗的设立,进一步提升了服务的针对性和专业性,交通电子证照在吃、住、行等方面的推广应用,更充分展现了政务服务的高效与便捷。

2024年,我市迈入新一轮五年治堵行动,全面吹响了交通治堵的攻坚号角。

围绕“畅通交通”的拥堵治理目标,市交通运输局强力开展“全域安畅”攻坚行动,靶向破解城市拥堵问题,精准施策,直击城市拥堵顽疾,从完善城市交通基础设施、优化公共交通服务,到深化交通秩序管理、推广绿色出行方式,以精细化管理和科技创新为双引擎,不断推动城市交通治堵工作纵深发展。

截至目前,我市已在主城区新增停车位2547个,

其中公共停车位1415个。新能源公交车在主城区公交体系中的占比高达96.93%。舟山交通畅行指数持续领跑全省,城市、区县和乡镇道路交通守法率名列前茅,市民出行更加畅达舒心,交通治堵工作真正实现了从“堵”到“疏”的精彩蜕变,为打造宜居宜业宜游的现代化海上花园城市奠定了坚实基础。

交通执法作为保障交通行业秩序的关键力量,通过不断强化执法力度,创新执法方式,持续提升交通行业治理水平,为交通行业的健康发展保驾护航。

市交通运输行政执法队通过扎实有效的行动,全力构建现代化交通治理新格局:推进交通公安治超联合执法常态化、制度化,全市普通公路超限率长期处于全省最低;保持“打非治违”高压态势,严厉打击各类客运输车辆违法违规经营行为,不定期开展甬舟两地交通执法、公安交警跨区域联合执法;加强路域环境整治,打造“畅安舒美”出行环境;持续规范出租汽车市场秩序,提升行业服务质量;深入推进数智执法建设,推广“数字打非”“数字路政”“公路综合巡查”等应用,有效提升数字化治理能力……

2024年,我市共办理行政处罚案件1084件,查验危运车辆148批次1210车次,全市交通运输行业安全生产形势总体稳定,对不同风险等级企业实行差异化动态监管,全面强化风险隐患排查治理,常态化开展排查整治工作,对发现的问题隐患及时落实闭环整改。

在推进行业治理过程中,市交通运输局坚持以党纪学习教育为契机,强化行业党组织建设,用党建引领

为交通行业现代化治理注入强大动力。

持续深化“航行的支部”建设,以“党建并联”推动“业务串联”,切实将党建优势转化为行业发展优势,“流动红先锋”“桥见清舟”等党建与清廉品牌建设成效显著。同时,举办全市交通运输行业党建工作培训会,召开全市新业态、新就业群体党建工作现场会,深化“诉求直通车”机制,两个党群服务中心(烟墩货车司机驿站、甬东出租车司机驿站)功能不断完善,社会效应持续显现。

往昔已展千重锦,明朝更进百尺竿。展望未来,市交通运输局将不断完善现代化治理体系建设,继续打造政务便捷办事圈,持续强化执法能力和规范化建设,突出重点领域安全监管,打造特色党建品牌,为交通强市建设凝心聚力,为现代海洋城市建设当好开路先锋。



本稿图片由舟山市交通运输局提供