



“12345”就是政府的“总客服”

和田致力将12345政务服务便民热线打造成社会治理指挥中心

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 刘 璇 张亮

“这次我不反映问题,我要感谢你们的帮助!”11月11日20时,新疆维吾尔自治区和田地区皮山县杜瓦镇巴西布拉克村的布女士第二次拨通了和田地区12345政务服务便民热线。

爱车电子控制系统部件坏了,却找不到地方更换,11月10日拨打12345热线求助,次日便有技术人员上门服务,布女士的“闹心事”就这样解决了。

“12345,有事找政府。”如今,在和田地区,这已经成为各族群众遇到困难时的第一反应,“真的管用”则是他们的切身体会。

《法治日报》记者近日了解到,今年以来,和田地区坚持以人民为中心的发展思想,以阵地建设为抓手,以品牌建设为引领,以政务热线整合为重点,优化平台服务,创新体制机制,实现12345政务服务便民热线“一号响应”,打造便捷、高效、规范、智慧的“政府总客服”。

一条热线听诉求

“您好,请问有什么事可以帮您?”“收到,我们会尽快通知相关部门核实处理。”这样的询问和应答,和田地区12345热线中心接线员们每天都要重复几百次。

过去,热线设置过多,服务资源分散,电话难接通,办事多头找……热线不“热”,反

而“凉”了民心。为提升和田地区政务服务多元主体协同水平,和田地区整合27个部门设立的非紧急类政务服务热线,从今年7月1日起统一为“12345政务服务便民热线”。

和田地委政法委群众工作办公室负责人王玉满介绍,12345热线既方便公众记忆,又节约行政资源,群众遇到“办不成的事”,只需拨打一个号码,就能找到政府,进而找到相应的职能部门。

据了解,12345热线覆盖地区、市(县)、乡(镇)三级,提供“7×24小时”全天候人工服务,实行统一受理,统一流转,统一督办和全程监督。

在运行过程中,12345探索出了一系列行之有效的工作方法:“一条热线听诉求”,做到“民有所呼,我有回应”;“首问责任管到底”,问清楚,问明白群众诉求,在线流转至市县、乡镇就地解决;涉及跨部门解决的复杂问题由市县召开联席会议解决,需要跨县城解决的“硬骨头”,由地区成立专项工作组攻坚;“一种机制压责任”,建立以接听响应率、问题解决率和群众满意率为基本指标的考评机制。

接诉即办解烦忧

前不久,从重庆到和田出差的陈先生打12345热线求助:“我把身份证弄丢了,你们能帮我吗?”

热线值班长阿迪力江·达吾提一边接

听,一边在平台资料库中查询异地申请补办身份证件的规定,告知陈先生可就近派出所办理临时身份证,如乘坐飞机,可在机场派出所或网上申办临时乘机证明。陈先生放下心来,连声道谢。

买到过期食品、遭遇停电、半夜噪声扰民……诉求五花八门,热线越来越忙,目前日均话务量达3000多件。

12345热线主要受理4类事项:对政策法规、办事流程等的政务信息咨询;向政府机关、公共服务单位的非紧急类求助;对公益事业、公共管理等方面的意见、建议;对政府机关、公共服务单位工作人员工作作风、办事效能等方面的投诉、举报。

社会治理中还存在哪些短板,党政部门哪些服务还不到位,群众最有发言权。通过12345热线问政,急难愁盼有人听,有人办,民意得到充分尊重。

通过12345接诉即办,在为群众排忧解难过程中,党委政府与基层群众实现良性互动、信任增进,群众参与基层治理的热情被充分激发,多元共治模式逐渐形成。

创新治理连民心

为杜绝推诿扯皮,12345热线实行“限时办理”:咨询类事项当日办结,一般事项3个工作日内办结,较为复杂的事项5至7个工作日内办结。在规定时限内无法办结的,接办单位向诉求人做好解释说明,并向热线平台提出延期申请,延期时间不得超过10天。

鄂尔多斯开展交通隐患排查

本报讯 记者史万森为有效预防和减少重特大道路交通事故发生,确保辖区道路交通安全畅通,内蒙古自治区鄂尔多斯市公安局交通管理支队强化管理措施,全力夯实事故防控基础,推进“减量控大”工作。

据介绍,该支队结合辖区实际,安排警力深入开展源头隐患排查,不断强化源头风险管控,对重点路段、事故多发路段、危险路段、道路安全隐患点开展拉网式大排查,确保道路行车安全;组织民警辅警加大对客车、货车、危化品运输等重点车辆的安全检查,落实责任,要求客运单位严格落实安全生产主体责任,坚决杜绝隐患车辆和超员客车上路行驶。

单县北城街道一站式化解矛盾

本报讯 记者姜东良 梁平妮 今年10月,山东省菏泽市单县北城街道在原北城街道综治中心的基础上,建成北城街道社会矛盾纠纷调处化解中心,旨在将其打造成为全办事处调解矛盾纠纷的主阵地,实现矛盾纠纷化解的“一站式”联合接待,一揽子调处纠纷,一条龙服务群众。据悉,矛盾中心成立以来,通过推行月度会商研判机制、“1+X”联动机制、“四诊四访”信访工作法三大工作机制及“拉呱驿站工作室”“三尺巷调解室”“片区调解室”三大平台,提升了治理效率,取得良好社会效果。截至目前,全办事处共受理各类纠纷事件125起,已成功化解113起,调解成功率达90%。

哈密老爷庙边检站宣讲六中全会精神

本报讯 通讯员宋唯一 居彦杰 近日,新疆维吾尔自治区哈密市老爷庙边检站组织政治理论扎实、群众基础好的宣传小分队深入口岸辖区,用通俗易懂的语言向辖区群众宣传党的十九届六中全会精神。其间,民警与群众促膝交谈,紧紧围绕《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》展开宣讲,用群众听得懂的语言和生动的事例,精彩阐释中国的发展。宣讲中,民警认真倾听群众呼声和关切,广泛征求意见建议,仔细询问群众的真实困难和对民生政策的疑惑,并认真记录群众诉求,着力解决影响群众的揪心事、烦心事。

汝城消防依法处罚一违法超市

本报讯 记者阮占江 帅标 通讯员范炯 近日,湖南省汝城县消防救援大队在进行消防监督检查时,发现土桥镇土桥村金万福生活超市未设置疏散指示标志、安全出口标志等问题。对此,大队监督执法人员当场填写《消防监督检查记录》和《责令改正通知书》,要求该单位责任人要及时整改火灾隐患,时刻保持消防安全管理的重要性。同时,经调查违法事实属实后,大队依法对其处以5000元处罚。



近日,湖北省钟祥市公安局将“禁毒课堂”搬进青少年社会实践和研学旅行基地,让全市5万余名中小学生在故事中深入直观认识毒品危害。图为民警在林区雕像前讲述禁毒故事。

北京冬奥组委已签约45家赞助企业

拥抱北京冬奥会冬残奥会

本报北京12月30日讯 记者侯建斌 见习记者刘欣 北京冬奥组委今天举办市场开发、物流、注册领域筹办最新情况新闻发布会,介绍北京冬奥市场开发工作成果、物流各项准备工作就绪、注册工作整体情况和特点等。

北京冬奥组委市场开发部部长朴学东介绍,北京冬奥会市场开发从2017年2月份正式启动以来,广泛吸引社会资金和社会力量参与,为冬奥会和冬残奥会筹办工作筹集必要的资金、物资、技术和服务保障。截至目前,已签约45家赞助企业,共征集特许生产企业29家、特许零售企业58家,先后开发16个类别5000余款特许产品,已发行纪念邮票5套,共18枚,已发行两组19枚金

银纪念币,2枚普通纪念币,2枚纪念钞,2枚冬残奥会金银纪念币。

北京冬奥组委物流部部长李燕凌介绍,在采购工作中,始终坚持依法依规。在严格遵守政府采购法规的基础上,组委还制定了采购管理办法等14项内部控制制度,多次组织采购工作培训,定期对采购代理机构的工作进行讲评;始终坚持集体决策,组委一直执行跨部门采购工作小组制度,对规模以上的项目进行集体审议和决策;始终贯彻绿色可持续的办奥理念和节俭办奥的原则,严格审核各项采购文件,依规选定采购方式,采购项目总体资金节约率达到10%以上;坚持能租不租,能租不买,能合并采购就

10月13日,墨玉县阔依其乡库勒艾日克村村民米某向12345热线反映,去年5月,她在交通事故中受伤,先后多次手术花费高昂,可至今未拿到肇事方的赔偿款。

该诉求被分流至墨玉县委政法委。经调查,事故发生后,墨玉县公安局交警大队认定肇事司机负全责。米某随即提起诉讼,墨玉县人民法院依法判决由肇事司机所在的某运输公司赔偿米某32万余元,但该公司一直未履行生效判决。

经过墨玉县委政法委协调督办,10月17日,该运输公司账户中的32万余元被划扣到米某名下。

12345热线中心下设回访组,对诉求办理情况进行复查回访,接受群众监督。回访组工作人员联合木提江·阿布来提告诉记者:“无论是正在转办还是已经办结的事项,我们每天都会随机通过电话或实地上门的方式,对诉求人进行回访,既问办理进度,又问满意度。”

据统计,截至12月中旬,和田地区12345热线共受理群众诉求16084件,办结率93.13%,群众满意率99.87%。

和田地委政法委常务副书记罗生忠说,要把12345热线打造成和田地区社会治理的指挥中心,想群众之所想,急群众之所急,将小事当大事办,将难事当好事做,坚持问题导向,推动“接诉即办”向“未诉先办”转变,推进政府职能转变,在构建基层社会治理新格局的过程中,让群众收获更多的幸福感与安全感。

退役军人事务部和司法部联合印发意见

为退役军人开辟法律援助绿色通道

本报北京12月30日讯 记者廉颖婷 近日,退役军人事务部、司法部联合印发《关于加强退役军人法律援助工作的意见》(以下简称《意见》),落实退役军人保障法和法律援助法。

《意见》提出,退役军人事务部门可以根据实际工作情况在服务中心(站)设立法律咨询窗口。法律援助机构可以根据需要在退役军人服务中心(站)设立法律援助工作站、联络点。鼓励退役军人积极参与法律援助志愿服务工作。要将涉

及退役军人切身利益的事项纳入法律援助范围,降低法律援助门槛。退役军人事务部门要在法律咨询窗口,法律援助工作站(联络点)安排专业人员为来访退役军人提供法律咨询,全面了解案件事实和来访人法律诉求。司法行政部门要为退役军人开辟法律援助绿色通道。有条件的地区,可以在“12348”公共法律服务热线平台开通退役军人专线,优先为退役军人解答日常生活中遇到的法律问题。

《意见》要求,法律援助机构要认真组织办理退役军人涉及确认劳动关系、支付劳动报酬、工伤事故、交通事故、食品药品安全事故、医疗事故人身损害赔偿等方面的法律援助案件,对退役军人的法律援助申请,可以优先受理,优先审查,优先指派。完善便民服务热线,通过入户走访、座谈沟通等多种方式,及时了解退役军人法律援助需求,对老年和残疾等行动不便的退役军人,视情提供电话申请、上门服务。

民航局印发方案深入推进民航法治建设

本报讯 记者侯建斌 见习记者刘欣为深入推进民航法治建设,《中国民用航空局深入推进法治建设实施方案(2021-2025年)》(以下简称《实施方案》)于近日印发。明确深入推进民航法治建设的总体目标,到2025年,民航各级行政机关依法行政水平和能力大幅提高,民航法规体系的系统性、整体性、协同性显著增强,行业监管机制规范高效,突发事件应对能力稳步提升,行业法治工作队伍服务保障更加有力,基本形成民航行业在法治轨道上高质量发展,规范化运行的新格局,为到2035年基本建成民航法治政府,法治行业,建设多领域民航强国奠定坚实基础。

《实施方案》还围绕健全政府机构职能体系,健全依法行政制度体系,健全行政决策制度体系,健全行政执法工作体系,健全突发事件应对体系,加强社会矛盾纠纷预防调处化解,健全行政权力制约和监督体系,健全法治建设科技保障体系,健全行业依法治理体制机制,加强党对法治建设的领导,全面加强依法行政能力建设,加强理论研究和舆论宣传、完善法治建设推进机制等13个方面,提出了深入推进民航法治建设的43项主要任务。

《实施方案》要求,深入推进民航法治建设专项工作成立后,各成员单位要加强统筹协调,增强沟通对接和协作联动,按照任务分解表全面推进《实施方案》确定的各项重点任务和长期任务,确保按时保质完成。

全国查处排污自动监测数据造假案270起

本报北京12月30日讯 记者都建荣 记者今天从生态环境部了解到,今年以来,各地生态环境部门会同公安、检察机关,扎实开展严厉打击危险废物违法犯罪和重点排污单位自动监测数据弄虚作假违法犯罪专项行动,重拳打击篡改、伪造自动监测数据行为,截至2021年10月,全国共查处自动监测数据弄虚作假案件270起,合计罚款4900余万元,专项行动取得明显成效。

生态环境部今天公开通报了12起典型案例的查处情况。这些案件中,有将自动监测设

备进样管线插入装有不明液体的矿泉水瓶内的;有烟气自动监测设备的采样管线未与采样探头连接的;有使用制氮机等装置向自动监测设备采样头吹送氮气以稀释污染物排放浓度的;有将自动监测设备采样管拔出,插入事先调配好的达标水样内的;有将“化学需氧量去除剂”添加到排放的废水中的;有违规用经碱液清洗过的滤芯替换原有滤芯等。

据介绍,这12起监测数据弄虚作假案件均涉嫌构成犯罪,12起案件中的相关责任人或已被判刑或已被移送检案、公安机关。

云南公安“滇仁杰”人工智能警务专家上线

本报昆明12月30日电 记者王宇 石飞 云南省公安厅今天在昆明举行“滇仁杰”人工智能警务专家上线启动仪式,副省长、省公安厅厅长任军号出席仪式并宣布平台正式上线启用,省委政法委员、省人民检察院,省高级人民法院,省司法厅,省公安厅相关领导共同启动“滇仁杰”人工智能警务专家,中央驻滇及省内新闻媒体记者参加仪式。

据介绍,云南省公安厅研发“滇仁杰”人工智能警务专家,旨在让全省公安民警运用大数据技术的方式更加简便,更加智能,更加

高效,推动形成全警应用、深度应用的良好氛围,让大数据智能化更好地服务基层民警、服务警务实战。“滇仁杰”人工智能警务专家的推出在全国尚属首创,目前已实现了数据查询、法律咨询、研判分析、案件协查、视频调看等智能交互功能。

云南省公安厅要求,全省各级公安机关要始终坚持科技兴警方针,深入实施公安大数据战略,坚定智慧警务发展方向,以“滇仁杰”人工智能警务专家的上线应用为契机,深化全警大数据实战应用,智能驱动云南公安工作高质量发展。

徐州公安首次推出“警务发展综合指数”

本报讯 记者丁国锋 12月29日,在江苏省徐州市公安局举行的“向人民报告”系列主题活动新闻发布会上,徐州市公安局首次发布“警务发展综合指数”,通过创新引入第三方测评,在更广维度、更宽视野中跟踪观察徐州警务发展状况。从测评数据来看,徐州公安警务发展综合指数从2020年的88.73增长到2021年的93.21,队伍纪律作风持续向好,公安队伍满意度持续攀升。

“社会治安满意度再次提升,显示绝大多数徐州百姓对最近一年社会治安状况充分认可,超过七成公众认为当前社会治安比去年更好。”徐州市公安局副局长刘宇轩介绍说,2021年徐州发生的28起现行命案实现了快破全破,电信网络诈骗案件,全部诈骗案件万人发案率全省最低,每万人犯罪案件发数下降到30.32件,每10万人治安案件查处数下降到3.51件,两项指标均远低于全国平均水平。

许昌推进行政调解融入行政执法试点

本报讯 记者马维博 通讯员殷康焕 郑迎莹 今年以来,在河南省许昌市法治政府建设领导小组的统一领导下,禹州市开展“行政调解融入行政执法制度”试点工作,将公安局、卫健委等8个单位作为行政调解试点单位,建立健全相关工作制度,并依据有关法律法规,梳理出行政调解事项清单27项,自试点工作开展以来,共调解涉及劳动争议、物业管理、医疗卫生、消费者

权益等民事纠纷675件,取得良好社会效果。

许昌市法治政府建设领导小组办公室、许昌市司法局党组书记、局长杨方晓说,许昌市将加大指导督导力度,加大行政调解告知引导文书、典型案例宣传等工作落实力度,充分发挥行政机关在化解争议纠纷中的作用,推动行政调解融入行政执法制度试点工作提质增效。

成都新津法院上门调解为民排忧解难

本报讯 为方便患病当事人,近日,四川省成都市新津区人民法院法官主动上门调解案件,让群众切实感受司法温度。据悉,原告胡某与被告黄某原是朋友,黄某因资金周转困难向胡某借款5万元,约定于2018年10月22日偿还,借期届满后,胡某多次催促还款未果,将黄某诉至法院,得知胡某目前身患重病,家庭负担沉重的情况后,承办法官第一时间与黄某取得联系,并共同前往胡某家中进行调解,经过耐心沟通、释法明理,黄某表示将尽快筹措资金偿还借款,双方达成和解协议。 何璐

霍尔果斯开展消防产品专项整治

本报讯 为进一步规范消防产品市场,严厉打击生产、销售、使用假冒伪劣消防产品的违法行为,连日来,新疆维吾尔自治区伊犁哈萨克自治州霍尔果斯消防大队结合“我为群众办实事”实践活动,在辖区开展消防产品专项整治行动。其间,该大队成立检查组,对各销售门店销售的灭火器、水枪、水带、消防应急灯具等消防产品,在市场准入、出厂合格证、检验报告、性能参数等方面进行全面检查。对检查中发现的不合格消防产品,下发责令改正通知书,要求各单位限期拆除。 佟文杰

温州徐垟村探索微网格治理模式

本报讯 近日,浙江省温州市平阳县怀溪镇徐垟村微网格员在巡查工作中,妥善解决村民白某与邻居林某因占地产生的纠纷。今年以来,徐垟村积极探索微网格治理模式,将网格进行精细化划分,引入党员、村民代表等400余人作为微网格员,建立网格指导员、网格长、网格员、微网格员四级微信群,打造一支“网格长+网格员+网格辅导员”微队伍,充分发挥“信息员+宣传员+排查员+服务员”作用,打通基层治理“神经末梢”。今年10月至今,徐垟村共依托微网格化解矛盾纠纷86件。 肖小影

苏州运西派出所推进执法规范化建设

本报讯 今年以来,江苏省苏州市吴江区公安局运西派出所紧盯重点环节,提升执法质量,推进执法规范化建设。一是在案管室配备两名专职法制民警,8名案管辅警,负责警情巡查、案件审核等日常执法管理工作。二是依托“运西一刻钟”每日晨会,做到民警、辅警专职专用,实现执法行为全流程记录、回溯式管理。三是开设“运西法制半月谈”,开展规范执法专题培训,营造学法用法浓厚氛围。四是通过外出交流学习等方式,着力锻造一支“精业务、懂法律、善实战”的尖兵队伍。 吴唯森