

接通幸福线 架起连心桥

——拉萨市行审局着力破解12345热线制约短板提升政府服务质效速写

本报记者 卢文静



图为12345热线回访岗为办结答复诉求进行回复。 本报记者 卢文静 摄

12345热线

12345政务服务便民热线是政府联系企业、群众的桥梁,也是优化营商环境的重要内容。

近年来,拉萨市行政审批和便民服务中心(以下简称“拉萨市行审局”)坚持问题导向、结果导向,聚焦12345政务服务便民热线“派而不精、派而不办”问题,深入研究、精准施策,通过优化机制、建强队伍、强化督导,有效畅通企业、群众诉求渠道,推动政务服务高质量发展。

建强专职队伍 在专业培养上下功夫

针对12345政务服务便民热线群众诉求量大、面广、政策性强等特点,拉萨市行审局设置接线员、质检员、审核员、回访员、现场管理、知识采集等8类岗位,选配52名热线接处员,配齐队伍力量,提供“7×24小时不打烊”热线服务,确保热线24小时畅通线上线下诉求受理渠道。

与此同时,为提升队伍能力,拉萨市行审局建立周业务培训及月度考核测试机制,聚焦企业、群众关注的旅游服务、消费维权、社会保险等热线高频热点诉求,制定热线接处员业务能力培训计划,邀请拉萨市旅发局、人社局等部门业务骨干对热线接处员进行相关法律法规、政策业务培训14次,进一步提升热线接处员业务能力。

为实现打得通、问不倒、办得好,做到为群众服务“一话到底”,拉萨市行审局强化队伍考核,设置接通率、紧急诉求处置及时率、在职培训率、

通、群众办事多头找,曾是热线领域的难点堵点。

人民有所呼,改革有所应。近年来,拉萨市积极响应设置应急热线快速处置通道,整合110、119、120、122及水电气热公共事业服务热线,通过“话务引导、三方通话、一键转接、工单紧急流转”的形式,将紧急诉求事项快速转至应急热线主管部门处置39件,紧急诉求协同服务效能显著提升。

围绕城乡建设、环境保护、交通出行、医疗卫生等业务类型梳理12大类、815项市、县、乡镇(街道)职责清单,拉萨市建立“接诉即办”职责目录,实现派单清单化管理,推动解决市、县热线诉求转办工作中工单派单不精准、部门职责边界不清等突出问题,工单派单准确率91.5%。

为了实现派单协调联动处理,拉萨市还建立派单异议审核机制,畅通疑难复杂诉求多方通话协商渠道,会商明晰工单责任主体。今年以来,拉萨市派单异议审核550余次,疑难复杂诉求多方通话360余次,诉求流转更加精准、畅通、高效,实现紧急诉求快速流转。

优化派单机制 在精准派单上破难题

热线号码太多、记不住,电话难接

完善监督考评 在服务质效上促提升

管用,是许多拉萨市民对12345热

线的印象。近年来,拉萨市坚持“工作好不好,群众说了算”的原则,优化12345政务服务便民热线平台系统和短信超期催办提醒功能,围绕诉求响应率、满意率、解决率对办结工单进行电话回访,推动工单处理质效“全链条”提升。今年上半年,群众对工单处理满意率达96.5%。

民生无小事,枝叶总关情。工作开展过程中,拉萨市行审局聚焦社会、群众关切,建立分析研判机制,采取“日报告、周分析、月通报”形式,将周期性热点问题和高频次重点诉求及时汇总反馈至业务部门,为业务部门精准高效开展民生事项办理提供依据。今年以来,拉萨市行审局通过分析研判、预警感知,统筹行业部门解决重点民生诉求132件,节假日公共安全相关投诉同比下降64%。

拉萨市行审局还制定印发《拉萨市12345政务服务便民热线考核评价暂行办法》,建立考核评价机制,优化热线平台考核评价功能,对诉求响应率、解决率、群众满意度等关键指标进行分析评估,并纳入部门年底综合考核指标体系,充分发挥考核评价激励督促作用,不断提升热线服务质量和工作效率。



图为拉萨市行政审批和便民服务中心工作人员对12345疑难工单进行讨论。 本报记者 卢文静 摄

拉萨交警

持续开展「美丽乡村行」交通安全宣传

城乡之奇

本报拉萨讯(记者 鹿丽娟)近日,拉萨市公安局交警支队拉日高速大队通过走街串巷、精准宣教等举措,以“热辣滚烫”的宣传之势,将交通安全送到广大群众身边,使交通安全可见、可感、可触。

“很感谢交警同志给我们发放反光标识,贴到农用车上后,在晚上回家时,明显的标识能让对方来车清晰地看到,我们出行有了安全保障。”达嘎镇达嘎村村民强巴乐呵呵地说。

在曲水县达嘎镇,拉日高速大队组织民警深入社区广场、商铺饭店、村镇路口,广泛开展交通安全知识宣传,对没有反光标识的农用车、电动三轮车等车辆免费发放反光标识,提醒车辆夜间出行注意安全。同时,民警还向群众讲解道路交通安全相关法律法规,各类交通违法行为的危害性,以及日常安全出行的注意事项,增强广大群众的交通安全意识、文明出行意识,提高群众的自我防护能力。

在曲水县茶巴拉乡色麦村,民警以面对面聊家常的方式,围绕“行人不上高速”“牲畜不进高速”“电动车不走高速”等内容进行详细宣讲,同时,为群众解读酒驾醉驾、无证驾驶、骑乘摩托车及电动车不戴安全头盔、农用车违法载人等交通违法行为的严重危害,引导大家自觉遵守交通安全法律法规,摒弃各类交通陋习,安全文明出行。

为扩大宣传覆盖面,拉日高速大队还在辖区村文化广场、村委会等醒目位置悬挂横幅、张贴海报,利用LED屏播放交通安全宣传片,并通过村委会“大喇叭”进行交通安全知识宣讲,营造浓厚的宣传氛围,让交通安全出行常识入脑入心。

城关区纳金街道

全方位排查隐患 为民撑起“安全伞”

民生焦点

本报拉萨讯(记者 格桑伦珠)连日来,拉萨市城关区纳金街道下辖的村(社区)齐心协力、多点发力,不断强化各项举措,以一丝不苟的态度排查,用实际行动牢牢守好群众的“安全门”。

各村(社区)采用“日巡+夜查”的方式,明确方方面面的目标,在行动之前,精心提前谋划调查的目的、方法、步骤以及人员的分工安排,以此确保整个调查工作能够有条不紊、有序开展。工作人员采取分组行动的模式,逐户进行走访。他们通过查验证件、仔细询问情况等方式,及时且精准地记录下每户家庭的实际居住人数以及相关的具体情况,力保所获取的数据准确无误。在排查走访过程中,工作人员通过与居民交流询问、仔细观察周边环境等方式,对任何可疑的情况都进行深入调查,特别关注是否存在群众赌博等违法违规行为。同时,对辖区内的重点人群进行入户走访,全面而深入地掌握其思想动态和活动轨迹,杜绝发生失控漏管现象。在关爱走访方面,通过发放便民联系卡、亲手抄录困难等方式,将关注点聚焦

在独居老人、困难家庭等特殊群体身上,以便能够为他们及时提供必要的帮助与全力的支持。

此外,立足当下的汛期实际状况,对辖区内的沟渠、路段低洼地段、排水系统以及强降雨造成的积水路段等重点区域展开了细致入微的巡查,确保不放过任何一个角落可能存在的安全隐患,实实在在为群众的安全出行保驾护航。不仅如此,还对施工工地进行走访排查,查看护栏是否存在破损、固定不牢等情况,督促施工单位严格落实好洒水降尘的各项措施,针对发现的问题责令其立即进行整改。

辖区居民多吉对此次排查行动竖起大拇指,说:“看到工作人员这么认真负责地排查安全隐患,我们心里踏实多了。他们考虑得全面又细致,无论是家里情况还是周边环境,都帮我们检查到了。感觉生活在这里更有安全感,真心感谢他们的付出!”

通过此次排查,各村(社区)及时发现并消除了安全隐患,进一步增强了居民的安全意识和自我防范能力。下一步,纳金街道将继续保持高压态势,持续做好各类安全隐患的自查自纠,为构建和谐纳金、守护居民安居乐业奠定坚实基础。

城区聚焦

“这是我第一次来这里,庆幸自己能来到美丽而又神圣的西藏做志愿者。刚到拉萨,我很有高原反应,西藏高原安生物科技开发有限公司以及上康药业有限公司为我们准备了抗高反保健品和氧气,提前吃了抗高反保健品后,身体没有出现明显的不适。感谢爱心企业,感谢帮我们搬行李、发放物资的工作人员。在今后的学习生活中,我将尽职尽责完成好工作。”来自山东的志愿者黄艳洁说。

西藏高原安生物科技开发有限公司(以下简称“高原安”)作为一家社会性企业,责无旁贷承担社会责任,近期与西藏自治区青年志愿者协会正式签署了一项为期5年的公益战略合作协议。本次公益战略合作协议的签订,意味着“高原安”将持续5年为西藏专项志愿者提供价值310余万元的抗高原反应及高原防晒保障物资,为专项志愿者在西藏健康服务、敬业奉献保驾护航。据了解,2023年,“高原安”在初次接触西部计划西藏专项时,在较短的时间内,为驻扎在拉萨的志愿者提供基本的耐缺氧物资支持。2024年,“高原安”继续为西藏专项志愿者提供全面的保障服务,立志成为“志愿者背后的志愿者”。

“很感谢共青团西藏自治区委员会给予我们这样宝贵的机会,让我们能够参与西藏专项志愿者的服务保障工作,共同为西藏的繁荣发展贡献绵薄之力。今年,我们主要为西藏的专项志愿者准备了抗高反产品、氧气瓶和防晒服等保障物资,为志愿者提供全面的保障服务。我们很乐意成为志愿者背后的志愿者,共同见证他们在西藏的成长与贡献。”“高原安”公益活动负责人白玛拉姆说。

近年来,“高原安”为那曲市安多县的小学援建过图书馆、电脑教室及学生宿舍,为林芝鲁朗的村民援助生活物资,为盲童学校的孩子准备过冬的棉服,为援藏医疗队提供过耐缺氧物资的保障,始终以实际行动参与社会公益事业。

时讯快递

曲水县

举办2024年“石榴籽一家亲”夏令营

本报拉萨讯(记者 格桑伦珠)近日,拉萨市曲水县群团工作在曲水县举办2024年“石榴籽一家亲”夏令营少先队队员研学交流活动营前动员仪式。26名营员及其家长、4名带队老师以及群团工作部全体干部职工参与了此次仪式。

本次夏令营活动是一次深化民族团结、推动各族青少年交往、交流、交融的关键契机。据悉,此次研

学交流活动由曲水县群团工作部联合泰州市援藏工作组、团泰州市委以及团海陵区委共同精心组织,活动为期10天,旨在进一步促进泰州曲水两地交往、交流、交融,培育各族青少年的国家意识和民族团结意识,使西藏各族青少年在学习交流中持续增进对伟大祖国、中华民族、中华文化、中国共产党、中国特色社会主义的认同。

城关区团结新村社区

做好“加法”让老年人生活更幸福

本报拉萨讯(记者 格桑伦珠)近日,拉萨市城关区团结新村社区精心组织各网格,积极开展为辖区内独居和行动不便的老人送“便民服务联系卡”贴心活动。

在发放联系卡的过程中,社区网格员与老人如同家人一般拉着家常,关切地询问他们日常生活的点点滴滴以及身体状况。团结新村社

区第一书记巴桑卓玛表示,下一步,社区将持续发力,不断探索关爱空巢、独居老人的新方法和新举措。在服务方面持续做“加法”,不断丰富服务内容、提升服务质量,致力于让老年人的居家养老生活更加安全、更加安心、更加舒适,让每一位老人都能在社区关怀下享受幸福的晚年时光。



近日,城关区人民法院举行人民陪审员任职宣誓仪式,新任职的人民陪审员将在促进司法公正、提升司法公信力等方面发挥积极作用,为城关区人民法院的司法工作注入新的活力。

图为城关区人民法院为新任职的人民陪审员颁发证书。

本报记者 刘琳琳 摄