

长沙12345热线整合全市非紧急类热线 36条政府热线将只拨一个号了



本报9月3日讯 不用再记各部门热线号码,有事找政府拨“12345”就搞掂。记者今天从长沙市政务服务中心获悉,随着长沙政务服务热线整合工作的推进,全市36条政府热线将分批整合进入12345,其中包括价格举报电话12358、环保投诉热线12369、消费维权投诉热线12315、城市建设服务热线12319等,解决以往“号码多难记、打不通难找、没监督难办”等问题。

36条政府热线一个号

“以前,老百姓想找政府部门,不知道拨打哪个号码,好不容易打通了,常常会遇到无人接听的情况,有人接听了,但需要‘拐来拐去’找不同的部门、科室,一圈下来,事情还没有办好。而今后,市民要找政府办事,除了110、112、119等紧急电话外,只需拨打12345即可,方便好记,还管用。”

长沙市政务服务中心党组成员、副主任王卫江介绍,这次整合的主要是职能部门的非紧急类政务服务、公共服务热线,110、119、120、122等紧急类热线不纳入范围。

据悉,目前长沙市已经确定了36条热线整合清单,其中包括了住建、交通、环保、教育、卫计委、质监、食药监、工商、人社、城管、公积金等众多涉及日常民生的热线号码。

整合主要有直接整合和分步整合两类方式。王卫江介绍,今年年底前,日均受理量在200件以下的相关职能部门热线电话完成整合。按照整合清单,此类热线共有31条,包含教育、安监、环保、发改委、食药监等部门热线。

分步整合的热线号码共有5个,分别为人力资源和社会保障

热线12333、消费维权投诉热线12315、住房公积金热线12329、城市建设服务热线12319、交通运输服务监管热线12328。在2018年6月30日前,上述热线号码与12345双号并存,均能独立对外使用、接入电话,但数据与12345实时共享。2018年9月30日,整体移入,通过技术手段将上述热线原系统信息库全面导入,从2018年10月1日起,拨打上述热线号码直接转入12345市民服务热线平台。

数据库分析城市“热点”“难点”

整合以前,政府各部门处理本部门收到的投诉举报,停留在“案结事了”层面。热线整合后,将按照“谁主管谁负责”“属地管理”和“首接负责制”的原则,实行分类处置、按责转办。涉及责任主体争议,由市民政务服务中心进行梳理汇总,征求市编办、市政府法制办意见,报市政府审定后明确责任主体。

市民诉求受理、转派、办理、反馈、满意度评价全流程纳入12345政府服务平台,统一服务流程和服务标准。各承办部门在规定时间内反馈办理情况,及时回访市民确认办理结果。对办理过程中发现的不作为、乱作为等行为,报主管部门或纪检监察机关依照有关规定给予相应处理。

“根据市民来电反映的情况,可以发现城市治理的‘热点’‘难点’,各责任单位迅速予以采纳并落到实处。”长沙市政府热线管理处处长廖勤表示,市民诉求办结后,热线受理中心通过热线大数据分析,分析总结出区域存在的突出问题和周期性、热点难点问题,发送各区和职能部门,为集中力量整治突出问题提供重要的参考依据。 ■记者 刘璋景



城铁湘江西站主建筑外饰完工

9月3日,长沙市望城区金山桥街道金桥村,长株潭城际铁路西延线湘江西站主建筑和站外外饰顺利完工,项目施工进入站前广场、站台护坡绿化和站内轨道铺砟的扫尾阶段,预计年底完工投入使用。 记者 徐行 摄

悬!厘米之差一跳夺金 湖南选手董斌获男子三级跳金牌



本报9月3日讯 今日的天津全运会赛场上,湖南代表团再夺一金。在刚刚结束的男子三级跳远决赛中,里约奥运会铜牌得主、衡阳小伙董斌以17米23的成绩成功夺冠。这也是湖南代表团在本届全运会田径项目中的首枚金牌。虽

然排名第二的朱亚明与董斌同为17米23,但由于朱亚明第二成绩17米08落后于董斌的第二成绩17米15,所以获得银牌。

赛后,董斌谈到对手时表示,“全运会赛场大家都紧张,很难把自己的最好水平发挥出来,但是我的两位对手今天发挥得都很不错,也激励着我把当时的最好状态发挥出来。” ■记者 叶竹

就业

长沙、湘西人社局签订2017年劳务扶贫协作协议 扶助贫困家庭毕业生长沙就业

本报9月3日讯 “湘西州推荐50名贫困家庭毕业生到相关技师学院学习,顺利毕业后根据长沙市轨道交通集团的实际用工需求择优录用。”1日,长沙—湘西“技能筑梦、就业扶贫”协议签约仪式在长沙市人社局举行。长沙市人社局、湘西州人社局、长沙市轨道交通集团共同签署了《扶助湘西州贫困家庭毕业生“轨道交通班”就业框架协议》。

长沙市人社局有关负责人介绍,此次两地三部门,共同签订长沙—湘西“技能筑梦、就业扶贫”协议,旨在通过先培训后就业的方式,积极扶助湘西州贫困家庭毕业生到长沙就业。按照协议要求,将由湘西州推荐50名贫困家

庭毕业生到相关技师学院学习,顺利毕业后根据长沙市轨道交通集团的实际用工需求择优录用。

去年以来,按照全省精准扶贫战略部署,长沙市和湘西州共同推进劳务协作脱贫试点工作,有力促进了湘西贫困劳动力就业,还初步探索出了一条可推广、可复制、可持续的劳务协作脱贫模式。

今年,长沙市进一步巩固、扩大和深化工作成效,“春风行动”期间组织11支队伍,赴全省16个贫困县,开展专场招聘会21场,提供就业岗位6.2万个,达成就业意愿7273人。

■记者 王智芳
通讯员 任家欣 罗奕思

省人大代表评议 6部门代表建议办理

今年各建议承办单位对人大代表建议的重视程度和办理情况怎么样?9月1日,湖南省人大常委会组织40名省人大代表对6个政府部门代表建议办理工作进行评议。省人大常委会副主任刘莲玉参加会议并讲话。

为加大建议督办力度,省人大常委会已连续三年组织召开评议会议。今年,省人大常委会选取省民政厅、省环境保护厅、省水利厅、省林业厅、省文化厅、省旅游发展委员会6个建议承办数量较多、人大代表和人民群众比较关注的单位,集中接受省人大代表评议。

工作评议是人大依法行使监督权的一种重要形式,目的是提高代表建议办理工作实效,将代表提出的合理化建议切实转化为具体政策措施,推动群众最关心、最直接、最现实的问题得到解决。

代表们对6个单位的建议办理工作情况进行了满意度测评。满意度由高到低分别为:省民政厅、省林业厅、省水利厅、省文化厅、省环保厅、省旅发委。对6个评议单位办理建议工作取得的成绩,代表予以肯定,同时也客观地指出了问题,如有的答复讲政策理论多,具体落实举措少,有的单位现场调研,与代表面对面沟通不够,影响了问题的解决。

评议会上,刘莲玉指出,评议是沟通,也是监督。开展代表评议,就是要对承办单位工作的知情权、对建议办理的监督权交给代表。各承办单位要以自觉接受监督的态度,认真对待代表评议。衡量评议的实际效果,最终是看评议中暴露的突出问题能否真正得到解决。 ■记者 刘璋景

连线 话务员每天要接60多个电话

12345热线实行话务全年无间断的统一接听模式。“目前一共设有45个坐席,日均呼入量达2300多个电话”,长沙市12345热线话务员周骏告诉记者,每天一个热线话务员保守要接60到70个电话,随着热线的整合,电话呼入量还将增多。

廖勤介绍,三年多来,长沙12345热线累计接到市民有效来电97万个,接通率为96%,在线办结62万余个,回访整体满意率达94%,几乎是在实体政府之外打造了一个“电话政府”。

长沙“城市质量精神”口号发布

本报9月3日讯 湖南省2017年“质量月”活动1日举行启动仪式,现场确定了“品立长沙质优天下”为长沙市质量精神口号。

从7月10日开始,长沙市质量强市工作领导小组面向社会公开征集长沙市“城市质量精神”口

号,共收到各类稿件13087件,甚至有热心的市民特意为本次征集活动谱写了名为《长沙城市质量精神之歌》的歌曲。经初复选,全社会网络投票,最终确定了长沙市“城市质量精神”口号——品立长沙 质优天下。

■记者 李成辉 通讯员 张文革