



贵州法治报 微信公众号



法治贵州客户端

搭建“连心桥” 当好“总客服”

——遵义市12345政务服务热线工作取得实效

■ 记者 龙立琼 张斌

2020年获“骏马奖”称号；
2021年获“数智增效典范”称号；
2022年获“公共服务之星典范”称号；
2023年获“质效双优典范”和“服务优化典范”称号；
……

在近年举行的全国政务服务便民热线大会上，遵义市12345热线持续以优异成绩捧回珍贵的荣誉。在这些荣誉背后，是遵义市委、市政府践行“以人民为中心”的点点滴滴，是对群众急难愁盼的“零懈怠”。

“每天早上，我都要问前一天的接通率，如果接通率低于97%，就要召集大家分析原因，看问题出在哪个环节，抓紧想办法解决问题。”遵义市综治中心主任李永飞日常的工作是从掌握12345热线的接通率开始。

作为遵义市委、市政府知民生、察民情、解民困的桥头堡，遵义市12345热线目前已被群众广泛知晓，是全市群众寻求帮助、咨询、反映诉求最便捷、最可靠的渠道。从2019年11月建成投入运行以来，热线共接到群众来电3064532通，接通电话2577067通，受理群众反映事项2575966件，办结2563084件，办结率为99.50%，办结事项群众满意率为97.86%，真正成为政府联系群众的“连心桥”、政府服务百姓的“总客服”。

365天不打烊 解决群众事“随时办”

今年5月底，遵义市红花岗区长征街道民政村村委会门口的道路上，天桥的箱梁安装工作进入尾声，这意味着，困扰附近居民的道路交通安全隐患终于得到解决，面露喜色的群众来到遵义市综治中心，向12345热线服务中心的工作人员连声致谢。

“3、4月份，我们陆续接到红花岗区长征街道民政村群众反映，村委会门口的道路没有天桥，也没有斑马线，导致孩子们上学非常危险，希望能得到解决。”遵义市12345热线工作人员霍子衡回忆道，接到电话并做好登记后，该中心立即将这一求助事项转交给红花岗区综治中心、遵义市公安局交警支队等相关部门，并多次督办，最终推动这一安全隐患得到彻底解决。

从群众来电到群众登门致谢，遵义市12345热线以细致周到的服务充分践行了“民有所呼、我有所应，民有所求、我有所为”的初衷，有力助推了更高层次的平安遵义建设。

12345热线平台的运行，是遵义市推动市域社会治理现代化的创新举措之一。2019年11月，负责集中受理公众咨询、求助、投诉、建议等职能的遵义市12345非紧急类政府服务热线开通运行，2021年7月，在推进市域社会治理现代化试点工作中，遵义市秉承“多中心合一、一体化服务”理念，将社会治安综合治理服务中心、社会治理服务中心、12345热线服务中心整合为遵义市综治中心，建设“统一数据标准、统一信息归集、统一分析研判、统一交办转办、统一回复反馈”的社会治理大数据实战平台，为加强基层社会

治理赋能。

“只要哪个小区停电了，5分钟后群众就会打电话过来反映；哪里发生交通事故，群众很快就会告诉我们。”李永飞举例介绍，“因为热线有用、管用，每天受理来电3000件左右，2022年最多的一天达到8000多件，话务员接电话最多时1天达到300多个。”

社情民意，“一线”传递——这是遵义市12345热线的生动写照，也是党委、政府施政决策的依据。为确保热线随呼随应，热线实行“7×24小时”365天工作制度，全力打造“24小时不打烊的服务型政府”。

遵义市、县(区、市)党政机关高度重视热线工作，把开展好热线工作作为“一把手”工程，真问、真管、真办，特别是对关键问题、疑难问题、重点问题及时调度，寻找解决办法，全力推动群众反映的事项落地落实。同时，遵义市社会治理服务中心每月均将呼入来电、诉求办理、回访呼出、热点诉求分析等情况向市级各部门、各县(区、市)“一把手”进行通报，确保群众诉求“事事有回音、件件有落实”。

完善办理网络 明确群众事“谁来办”

“我母亲身份证遗失，又摔倒受伤，无法前往政务中心公安窗口补办证件，望相关部门能给予帮助。”近日，一名余庆县群众打通遵义市12345热线后，焦急地说起了家人的不便之处。热线工作人员立即将这一事项转交至余庆县公安局，该局民警接到派单后，立即带着指纹采集设备及相关材料前往老人家中，为老人办理了身份证。

老人诉求得到及时回应并落实，

得益于12345热线响应及时的办理网络。为确保群众的诉求有人办，遵义市各级各部门均成立12345热线工作机构，明确专人专抓，目前，热线办理网络已覆盖全市15个县(市、区)、66个市直部门、15个公共服务单位、1457个县级部门和乡镇(街道)，分管领导有1299人，工作人员1476人，形成了市、县、乡三级上下联动、左右贯通，无缝隙、全覆盖的热线诉求办理网络。

除了解决“谁来办”的问题，遵义市12345热线还力争将每一件工单“办得好”，为此，设立了“红黑榜”，每个月将县(市、区)、市直部门、公共服务单位办理工单质效前三名的列入红榜，后三名的则列入黑榜，限期整改。

推动基层治理 确保群众事“用心办”

网约车是群众出行的交通工具之一，今年以来，遵义市12345热线不断接到仁怀市有关网约车管理的投诉，4月份，这类诉求甚至高居榜首。

“我们分析这些投诉后，向市交通运输局发出了工作提示。”李永飞说。收到工作提示后，遵义市交通运输局立即成立工作组到仁怀市交通运输局调查了解，并约谈主要负责人，对投诉处理工作进行指导。要求仁怀市交通运输局加大执法力度，对长期违法违规的驾驶员严格执法；加强行业管理，督促企业落实安全生产主体责任，强化从业人员教育培训，增强网约车驾驶员守法经营意识，提高网约车平台的线上服务能力。

遵义市政府对此事高度重视，召开网约车、巡游出租车和货车司机风险隐患化解工作调度会，专门听取仁

怀市政府化解工作的开展情况，要求拿出有效措施标本兼治。

遵义市交通运输局则立即启动全市道路运输行业乱象整治专项行动，建立完善相关制度，从根本上解决问题、化解矛盾。

网约车行业的治理顺应了民心，受到了广大群众的好评，是12345热线发挥听民声、聚民意、纾民困作用的集中体现。

为最大限度畅通群众诉求渠道，打造民意征集平台，遵义市12345热线除开通电话、短信、网站、微信、微博外，还研发推出手机APP，确保群众意见表达便利快捷。规范社情民意主动报送工作机制，促进重点难点问题及时解决；拓展大数据分析应用，做好大数据政情民意分析，为党委政府提供决策参考依据，充分发挥热线在基层社会治理方面的职能作用。

同时，遵义市12345热线建立了限期办结机制、督查督办机制、回访评价机制、考核考评机制，从制度层面保障每一个诉求办好、办实。

民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。遵义市12345热线作为市委、市政府的“总客服”，解决了一大批群众的操心事、烦心事、揪心事，实现了民心聚力促发展的作用，得到了群众广泛的认可和赞许。据统计，2021年8月在全省12345政务服务便民热线服务能力评估监测中，遵义排名全省第二；2022年群众满意率达99.89%，在2022年全省互联网平台留言办理情况通报中，遵义位列全省第一名。2023年在全国第七届政务服务便民热线大会上，遵义12345热线获得“质效双优典范”和“2023年度服务优化典范”称号。

全省驻村帮扶工作暨巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作调度电视电话会议召开

时光辉出席并讲话

本报讯(记者 范力)9月23日，全省驻村帮扶工作暨巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作调度电视电话会议在贵阳召开。会议深入学习贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述，认真贯彻落实省委、省政府部署，调度推进驻村帮扶工作和巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接重点工作落实。省委副书记、省委政法委书记时光辉出席会议并讲话，省委常委、省委组织部部长时玉宝主持，副省长罗强出席。

会议强调，巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接是不容有失的底线任务，是推进贵州高质量发展、现代化建设的前提基础。要进一步提高政

治站位、深化思想认识，以坐不住的责任感、等不起的紧迫感、慢不得的危机感，抓实抓好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接各项工作。要全面提升驻村帮扶工作质效，严格落实主体责任，从严从实抓好管理，精准开展考核评价，持续强化关怀激励，推动驻村干部全身心沉在一线、全方位发挥作用。要全面提高工作把握度，对标对表吃透精神，不断提升工作能力水平，强化层层负责、级级担责，以扎实作风推动各项任务落地落实。

会议以电视电话会议形式开至乡镇(街道)，省有关部门和单位负责同志在主场参会。

贵州省未成年人保护工作专题会召开

本报讯(记者 张永霞 喻义昌)9月22日，省委平安贵州建设领导小组社会治安重点工作专班在贵阳召开全省未成年人保护工作专题会议。会议通报了今年我省未成年人保护工作开展情况，分析了当前面临的形势和存在的问题，并就下一步工作进行了研究部署。

会议指出，今年以来，全省各级各有关部门认真贯彻落实省委、省政府关于未成年人保护安排部署，将未成年人保护工作置于更加突出的位置，强化统筹协调和督促检查，以专业化推进这项工作，取得阶段性成效。在充分肯定成绩的同时，也要清醒地认识到该项工作的严峻性、复杂性，各级各部门要切实找准工作中存在的问题，准确把握、科学研判，聚焦未成年人身心健康、学习教育、成长环境和福利保障等方面持续

发力，确保未成年人合法权益得到有效保障。

会议要求，各级各有关部门要紧紧围绕未成年人保护工作中的新情况新问题，进一步深化思想认识、加强组织领导、明晰职能职责、完善制度机制、加强督导检查、压紧压实责任，坚决筑牢家庭保护、学校保护、社会保护、政府保护、网络保护、司法保护“六道防线”，加大工作力度，确保责任落实到位、政策执行到位，为未成年人健康成长营造良好的法治环境。

会上，省检察院、省公安厅、省教育厅、省民政厅、团省委等部分省直部门以及贵阳市、安顺市、黔南州等部分市(州)作交流发言。社会治安重点工作专班、省直单位相关部门及各市(州)专班主要负责人参加会议。

全省“减假暂”案件实质化办理同堂培训班举行

本报讯(记者 何永利)近日，贵州省委政法委主办、省司法厅承办的2023年全省“减假暂”案件实质化办理同堂培训班在省司法警官学校举行。

培训班首次采取线上、线下相结合的培训方式开展，来自全省党委政法委、法院、检察院、公安、司法行政系统共2400余名工作人员、办案人员参加培训。

同堂培训班师资全部由省直政法各部门有关负责同志组成，授课老师围绕“准确适用刑事司法政策，高质量办好减假暂案件”“依法推进减假暂制度适用”“减刑假释案件审理工作纪要解

读”“假释暂予监外执行工作意见的理解与思考”“社区矫正减假暂案件中存在的问题及原因分析”等内容进行专题授课，省委政法委、省高院、省检察院、省监狱管理局的有关负责同志为学员们答疑解惑、指点迷津。

参训学员纷纷表示，此次同堂培训授课内容务实管用、授课方式浅显易懂，通过此次学习培训拓宽了思路，掌握了知识、促进了交流，会将同堂培训的收获和感悟运用到司法实践中，促进“减假暂”案件实质化办理工作高质量发展。

把信访工作做到群众心坎上

——盘州市扎实推进新时代信访工作纪实

■ 记者 郑滔 付先锐

“信访无小事，件件系民生。”近年来，盘州市坚持政治导向、强基导向、问题导向、风险导向、结果导向，奋力在建设“全国信访工作示范县”上走在前列、作表率，为全省社会大局和谐稳定作出盘州贡献。盘州市信访总量稳步下降，成功创建了2020年度全国信访工作“三无县”和全省信访系统“人民满意窗口”。

一个个矛盾化解在萌芽状态，一项项事件圆满解决落实，这正是盘州市落细落实全省信访工作“135+3”施工路线图，有效运用“长短结合、精准施策、条块互动、温暖人心、平战转换、统筹兼顾、主动作为”的新时代贵州信访工作方法，全力推进信访工作带来的惊喜变化。

坚持政治导向 大抓党的领导“聚力量”

盘州市全面加强党对信访工作的领导，确保信访工作始终沿着正确政治方向前进。

今年以来，盘州市累计9次召开市委常委会会议、市政府常务会研究信访工作。以创建“全国信访工作示范

县”为抓手，统筹推进“防风险、促发展”专项工作，部署推动信访问题源头治理三年攻坚行动，顺利完成了信访工作由注重积案化解向源头治理与积案化解并重的“转段升级”。

盘州市按照“六级责任包保机制”，持续压实各级领导干部亲自接访、亲自研究、亲自牵头办、亲自督促检查和包掌握情况、包思想教育、包解决化解、包息诉罢访的“四亲四包”责任。2021年以来，市领导接访、下访580批次750人。

“目前已有7个市直部门派驻干部进驻信访局的接访窗口开展联合接访。”盘州市信访局工作人员邱蕾说，信访局还设置有综合接访窗口负责接待诉求未涉及进驻市直部门的来访群众，通过整合市直机关、单位进驻开展联合接访，一站式接访、一条龙办理、一揽子解决，形成了统一领导、综合协调、部门负责、分类处理的良好格局。

坚持强基导向 大抓基层基础“控增量”

信访工作是反映社情民意的晴雨表，是了解群众期盼的“窗口”。

盘州市坚持强基导向，坚持把抓基层、打基础作为信访工作的治本之策，努力将群众诉求解决在基层、矛盾纠纷化解在基层、和谐稳定创建在基层。

秋日，走进位于盘州市两河街道的岩脚村，一排排民居错落有致，村民们悠闲地坐在家门口闲聊，恰是一幅和美乡村的生动画面。

有谁能想到，曾经的岩脚村经济基础薄弱，经济发展滞后，各种社会矛盾多发易发、复杂多样。

为改变现状，岩脚村通过党建引领，强化农村基层基础设施建设，以“一张网十联户”为抓手，将信访工作联席会议机制在村居延伸拓展；以村级集体经济发展助力矛盾纠纷信访问题排查化解，努力将矛盾纠纷化解在基层、稳控在当地，从源头上预防和减少了信访问题产生。

而今岩脚村已蜕变为“网红旅游打卡点”，2021年以来，实现信访问题“零发生”目标。矛盾纠纷逐年剧降，今年以来，矛盾纠纷仅发生6起，同比下降60%。

另一边的红果街道，也有同样的蜕变。2016年新成立的红果街道，境

内多是以厂矿为主的农村社区，曾经辖区内厂矿矛盾尤为复杂，社会治理难度大。

为优化社会治理，红果街道结合辖区社会矛盾中传统矛盾主体与城市、矿区发展主体相互叠加等多元化矛盾纠纷，坚持党政同责，推动街道信访联席会议机制实体化运行，建立“一站式”信访工作服务平台，探索“党建共建、人才共育、发展共享”地企共建机制，依法及时高效化解各类信访问题，有力维护辖区社会大局安全和谐稳定。

2021年红果街道劳动人事争议调解中心获全省第一批“金牌劳动人事争议调解组织”称号，2022年受到人力资源社会保障部等四部门联合通报表扬。

近年来，盘州市扎实推进“一张网十联户”和村集体经济“1+1”工作机制实体运行，确保信访工作“有人理事、有钱办事”。同时，盘州市注重把信访工作融入基层社会治理大格局，及时调解各类矛盾纠纷。今年以来，共调解矛盾纠纷2000余件，调解成功率98%，大量矛盾纠纷在访前得到化解。

(下转2版)



9月21日，赤水市公安局联合赤水市新时代文明实践中心、赤水市义工联合会党员志愿者，来到赤水市第二中学开展禁毒宣传进校园活动。活动中，民警和党员志愿者们通过毒品仿真模型展示、展板内容讲解、问答互动等多种形式，切实增强青少年识毒、拒毒、防毒意识和能力。

通讯员 王长育 摄