

# 用好政务热线解决疫情防控的民生问题

张新生 金韦彤

近期，新冠肺炎疫情的扩散在全球范围内引起广泛关注，江苏深入贯彻中央决策部署，迅速出台疫情防控工作举措，全力投入抗击疫情的战斗之中。当前，疫情防控工作到了最吃劲的关键阶段，除疫情传播带来的直接风险以外，疫情发展衍生的民生问题也越来越受到社会各界的普遍关注。用好政务热线，积极应对疫情防控中的民生问题、防范衍生社会风险也成为打赢疫情防控阻击战的重要方面。

## 发挥政务热线在疫情防控中的突出优势

新冠肺炎疫情发生以来，国内多个城市纷纷报道政务热线在群防群控、抗击疫情中的作用。北京、天津、苏州、杭州、贵阳等城市在疫情防控措施中明确要求发挥政务热线的作用，呼吁市民通过热线反映疫情信息。上海、广州、南京等城市强化热线数据分析，积极撰写疫情专报，为政府决策和防疫工作提供舆论依据。深圳、海口、成都等城市将疫情咨询、心理辅导与政务热线结合，指导市民居家防控，消除群众恐慌情绪。

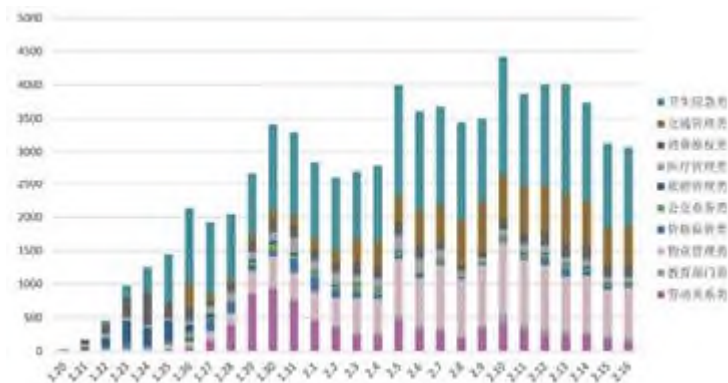
作为政府部门倾听群众诉求的主要途径之一，政务热线经过多年的发展已经成为创新性的信息和服务平台，在突发性公共危机应对中有着三方面的突出优势。一是时效性强。政务热线的特色在于快捷和高效，危机发生时群众通过电话就能够及时反映问题，并能在相对较短的时间内得到答复和解决。二是真实性高。政务热线是高效的民意“采集器”，自下而上的数据采集模式确保了政务热线数据具有高度的真实性和可靠性，能够真实反映危机中的社情民意。三是覆盖面广。政务热线延伸到各级政府、部委办局、国有企事业单位等数以千计的承担单位，广泛覆盖城管、市场、卫生、劳动、市政等民生领域，能够及时处置危机问题。

江苏政务热线发展走在全国前列，综合性政务热线覆盖全省 13 个设区市，并形成了统一联动的在线平台。今年春节期间，我省 12345 政务热线服务平台共受理群众诉求 42 万余件，协助办理新冠肺炎疫情诉求 17.9 万件，包括疫情政策咨询，提供疫情线索，旅行社、餐饮等行业退款纠纷，口罩、药品等物资供应及价格问题等方面。省市多家热线每天对诉求情况进行汇总梳理，密切跟踪和掌握疫情期间群众诉求状况，在疫情线索摸排、辅助政府决策等方面发挥了积极作用。

## 把握疫情发展中民生关注的演变趋势

在疫情防控中，通过数据了解民生需求是推动问题应对的基本前提。以南京政务热线为例，通过政务热线数据分析，可以及时了解疫情期间群众的民生需求和演变趋势，疫情期间群众诉求主要呈现出三方面的特征。

图 1 新冠肺炎疫情相关群众诉求的时间/类型演变趋势



关注度：从爆发期向平台期转变。根据信息生命周期理论，公共危机期间的舆情发展可以分为潜伏期、爆发期、平台期和消退期四个典型的周期。新冠肺炎疫情爆发于外省，我省群众关注没有经历典型的潜伏期，直接从爆发期起步，从1月20日起到1月30日快速增加，并进入持续高热的平台期。由于本轮疫情和假期返程复工双重因素的叠加，2月9日前后群众诉求量迎来小幅增长，在没有其他新增突发因素的情况下，预计群众诉求热度将进入相对稳定的平台期。

关注面：从疫情本身向衍生问题延伸。随着疫情防控的不断深入，群众诉求的类型维度也逐步扩展，不仅仅局限于防疫用品短缺、外来人员（车辆）线索、聚集活动举报、医疗服务救助、个人防护咨询等疫情直接相关的问题，还包括疫情衍生的消费纠纷、生活用品涨价、地铁公交运营、道路通行、小区封闭管理、休假薪酬权益、延迟开学、物品捐赠和志愿服务等问题，以及登记信息泄露、宠物管理、隔离环境等容易被忽略的细节问题，对城市治理能力形成了全方位的考验。

图2 新冠肺炎疫情相关群众诉求关键词词云图



关注点：从疫情控制向复工复产转移。随着针对疫情的一系列措施出台和复工复产的到来，群众诉求的关注点呈现出两方面的趋势。一是疫情防控直接相关诉求有所降低。随着疫情的发展和防控措施的落地，疫情导致的防疫用品、生活物资涨价等问题有所减少，消费纠纷、旅游退费等问题热度也有所降低。二是复工复产带来的新问题有所增加。随着部分企事业复工复产和外地返宁人员数量增加，市民出行需求有所上升，地铁、公交、网约车等出行问题关注度增加，延迟开学导致教育类诉求增加，这都对疫情期间城市管理提出了更高的要求。

## 积极应对疫情防控中衍生的民生问题

当前正处于疫情防控的关键时期，疫情防控关乎生命，复工复产关乎生计，保障民生关乎稳定，地方政府可以充分发挥政务热线的优势作用，积极应对疫情衍生的民生问题，全面打赢疫情防控阻击战。

加大疫情期间诉求办理力度，及时回应群众关切。随着企事业单位的陆续复工复产，大量企事业单位人员在岗，有利于群众诉求的及时响应。应对疫情防控中衍生的民生问题，需要从正视群众的实际需求入手，着力协调解决当前疫情防控和复工复产中群众反映集中的痛点、难点问题，在妥善采取防护措施的前提下，尽可能减少疫情防控对群众生产生活带来的不便和影响。

强化疫情期间热线数据分析，完善疫情防控措施。信息采集利用分析是做好疫情防控工作的重要保障，是提升社会治理能力现代化的重要抓手。面对疫情下复杂的民生问题，应充分发挥政务热线民意“采集器”的作用，通过热线数据的深度分析实现对民生问题的精准把握。强化热线数据分析能力，借助网络地图、标签云、历史流图等可视化技术将热线数据分析和报告实时呈现，及时发现疫情防控中的关键问题，全面提高疫情防控措施的精准化水平。

加强诉求受理中的心理疏导，化解公众负面情绪。加强公众心理疏导，做好人文关怀，也是打赢这场疫情防控阻击战、减少疫情衍生风险的重要环节。我省已将心理危机干预服务纳入区域疫情防控整体部署，各市陆续开通心理支持热线和网络辅导服务。要充分发挥政务热线干群“连心桥”的作用，通过呼叫转移、三方通话等技术手段有效整合心理咨询力量，结合群众诉求开展更具针对性的心理疏导，及时化解群众焦虑、恐惧、无助等负面情绪。