

把政务热线建成人民群众的“幸福线”

张旻

习近平总书记强调，只有坚持以人民为中心的发展思想，坚持发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享，才会有正确的发展观和现代化观。这为推动政务热线改革发展和现代化提供了根本遵循。展望“十四五”发展新征程，政务热线系统要牢固树立以人民为中心的发展思想，坚守人民情怀，用心用情、精准精微为企业群众服务，打造人民群众的“暖心线”“幸福线”。

我国政务热线经历了行业热线、市长电话和市民服务热线三个阶段，逐步朝着新型的集成式、整体性群众诉求响应平台演进发展。江苏省委省政府高度重视倾听民声民意、解决群众诉求，于2017年1月建成“江苏12345在线服务平台”，成为国内首家覆盖全省、省市一体化联动的政务热线服务平台。四年来，12345热线发展取得历史性突破，群众诉求“主入口”地位得以确立，年接受群众诉求由2017年的1100万件增长至2020年的2287万件，翻了一番多；覆盖省市县三级的热线服务管理体系全面建成，服务群众的话务代表由2300名上升到3115名，每十万人座席占有量由2.9个上升至3.5个；《江苏省政务服务便利化条例》和《江苏省12345在线服务平台运行管理办法》相继出台，推动热线服务管理迈上制度化、规范化发展轨道。特别是2020年11月，开通12345“一企来”企业服务热线，政府部门2315名政策专员在线为企业讲政策，实现了政务热线从以服务民生为主向服务群众和企业并举跨越。

迈入新发展阶段，政务热线拥有更多的有利因素和支撑条件。首先，迎来最大的政策机遇。国务院常务会议研究部署优化政务服务便民热线，国务院办公厅专门印发文件部署相关工作，作出顶层设计和系统安排，其决心之大、整合范围之广、政策措施之实前所未有。其次，蕴含最强的奋斗动力。人民对民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长，许多诉求会通过政务热线渠道反映出来，必须把群众对幸福生活的期待满足好、实现好。第三，处于最有利的发展时机。按照党的十九届五中全会部署，我国正着力提高社会治理特别是基层治理水平，政务热线贴近基层、靠近群众，将无缝对接基层社会治理的探索创新，在治理变革中强筋壮骨、发展壮大。

在新发展阶段抓住机遇、全新出发，要深化对政务热线发展规律的认识，做到知其然、知其所以然、知其所以必然，牢固树立三个理念。最根本的立场，是坚持以人民为中心的发展思想。政务热线对接着群众的日常，全心全意对待群众的诉求，帮助群众解决一个又一个具体问题，不仅让群众感受到“家门口的幸福”，还传递了党委政府的关心和温暖，坚定人民奔向美好生活的信心。热线工作必须始终坚持“以人民为中心”的根本立场，尽最大努力满足人民群众的生产生活诉求。最独特的价值，是为群众找政府实现“一线牵”“无限连”。12345热线让群众从找多个部门到找一个政府，塑造出“整体政府”的现实模样，但12345热线并不是行政执法主体，其核心价值在于连接不同政府职能部门依法依规办理群众诉求。同时，“互联网+”放大了政务热线的连接能力，通过热线平台与各政府部门“触点”的超级连接，使群众事项要求到哪里，平台响应服务就延伸到哪里。最有力的保障，是将法治贯穿热线可持续发展的全过程。虽然政务热线接收的是群众的“一枝一叶”，但事关民主政治、政府职能转变、法治政府和服务型政府建设等，要运用法治思维和法治方式开展工作。从诉求接收到部门办理、答复以及监督，都要严格按照法律法规和制度规范执行，确保各方职责边界清晰、依法依规履职，让老百姓在每一件诉求办理中感受到公平正义。

“十四五”时期，全省政务热线系统要坚决扛起“争当表率、争做示范、走在前列”的使命担当，坚持人民呼声“倾听者”、政府治理“连接者”、政务服务“提供者”、群众诉求“督办者”的新时代发展定位，倾情服务群众、悉心服务发展、用心服务决策，以高质量服务、高效能治理，助力创造人民幸福美好生活。

热线服务供给更加方便快捷、普惠均衡。完成非紧急类政务热线整合，构建群众诉求一号响应机制。优化服务和办理流程，

对群众诉求接得更快、分得更准、办得更实，企业群众享受更加优质的政务热线服务。优化全省热线服务资源配置，为老年人、残疾人士等特殊群体提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。深化拓展“一企来”企业服务热线功能，全面形成服务百姓民生和服务经济发展“双峰并立”的12345热线服务格局。

社情民意感知更加敏锐精准、科学智慧。着力提升全省热线服务系统感知功能，持续提高热线服务能力、服务质量和水平。借助信息技术的迅速发展和变革，实现企业群众诉求实时感知、及时分析、全域处置，推进由高服务满意率向高问题实际解决率升维。健全完善群众热点诉求快速发现机制和社情民意分析研判机制，注重典型问题由点到面解决，为党委政府决策提供信息支持。

热线队伍建设更加系统完备、专业精干。持续健全完善政务热线管理体制机制，推动职能更加优化，权责更加协同。加强政务热线管理队伍和服务团队建设，建立适应日益增加的热线服务需求的更大规模服务队伍，提升每十万人座席占有量。加快打造一支高素质热线系统干部职工队伍，政治能力、调查研究能力、决策或辅助决策能力、改革攻坚能力、应急处突能力、抓落实能力显著提升。

热线制度体系更加成熟定型、现代高效。对政务热线作出更加有效的制度安排，把制度、规范、标准贯穿到政务热线服务管理的全过程，逐步形成一套相对完整、行之有效的制度体系，充分释放制度力量。进一步发挥省12345热线龙头作用，压实市县责任，让政务热线平台在最靠近基层、最接近企业群众的地方发挥作用，构建省市县一体、现代高效的热线工作体系。

热线发展生态更加和谐有序、充满生机。坚持“连接者”“流转者”的职责定位，树立“大热线”理念，加强与党口部门、政府部门、群团部门的无缝连接和合作共建，推动“一线牵”“无限连”，实现政务热线从理念到机制、到方式的转型，提升整体效能。推进长三角区域热线一体联动，开展国际交流与合作，加强议程设置，强化热线宣传和形象塑造，培植政务热线发展的深厚土壤和良好氛围，打造服务企业群众的美丽“风景线”。