



市长电话受理大厅

市长电话是代表市长和市政府通过
电话与群众沟通交流的公开电话,是党和政府
同人民群众保持密切联系的桥梁和纽带。为确
保这一渠道的畅通、规范,去年开始,郑州市长电
话在市领导的高度重视和大力支持下,大胆探索,
通过招投标方式,将前台受理服务外包给电信部门,
原来的工作人员则静下心来俯下身腾出精力来,完善
问题督办机制、把帮助群众和服务群众作为工
作重点,解决好群众诉求,以实际行动抓好群众反
映问题的督办落实。

“12345,政府来相助,件件有回音,时时有服
务。”这是很多市民熟知的市长电话服务用语。有着
27年运行历史的郑州市长电话,通过创新工作机
制、优化服务理念、规范问题处理流程,正在成为
政府服务群众的窗口,成为政府创新社会管
理的一个高效平台。

在创新中服务民生温暖群众 郑州市长电话

本报记者 聂春洁 文图

服务外包 畅通诉求渠道

从2012年6月起,那个上班有时占线、下班转为录音的市长电话变了,变成“一打就通,一通就灵”,成为倾听民意、化解矛盾、构建和谐的重要渠道。

为进一步优化服务功能,拓宽民意诉求表达渠道,郑州市长电话借鉴外地成熟经验,于2012年创新工作机制,实行前台受理服务外包。通过公开招标,在联通郑州分公司建立市长电话受理中心,对市长电话受理指挥系统进行了全面升级改造,设置人工受理席、督导席、质检席、回访席等

80个,每周7天、每天24小时受理群众来电及网络留言。

“服务外包前,市长电话长期受困于几个问题,很难完全靠自己的力量解决。”市政府市长电话室主任张江华介绍说,当时市长电话存在的问题主要集中在线路打不通、服务不规范、办理质量上不去三个方面。

线路打不通是由于座席少,当时市长电话只有4条线路,同时负责接进和打出;服务不规范是由于人员经验不足,当时的

前台受理员是从各机关单位借调过来,经过短期培训上岗,沟通技巧、专业经验都有缺失;办理质量上不去,是因为当时不分前后台,工作人员既是接线员也是督办人员,同时负责问题收集和解决,经常顾此失彼。

前台受理服务外包以前,市民投诉最多的问题就是电话打不进去。参照国内外城市热线的通常做法,热线电话一般是每10万人口一条服务线路,而我市800多万人口,以前却只有4条线路,远远满足不了群

众需求。前台受理服务外包给专业公司后,前台受理,后台督办,分工明确,各司其职,使这三个问题基本得到解决。市长电话线路从4条扩充至80条,每天的接听量从200多个升至2000多个,电话接通率达到98%以上,保证了100%的回复率。如今的市长电话受理中心实行24小时值班制,改变了以前每天上班接听、下班转为电话录音的服务滞后现象。新招聘的50多名前台受理员都具有大专以上学历,均经过专业培训,服务也有了质的飞跃。

协调督办 扎实解决问题

今年4月,市长电话接到群众投诉,位于金水区丰庆路与博颂路交叉口东北角的富邦名邸二期频繁停电,给小区居民生活带来极大不便。市长电话室转金水区政府落实处理。金水区政府经调查了解,该项目为河南天运置业有限公司与河南金阁置业有限公司联合开发建设,由于两家公司在合作中出现问题,导致小区出现供电等遗留问题,对此,市政府专门成立了处理工作组督促协调。目前,供电公司和两家开发公司正在加紧组织施工,力争尽快完成小区电力配套设施。

“12345不仅要一打就通,还要一通就灵。”这是市长电话的工作理念,为此,市长电

话室在后台设置3个督办组,以市政府文件形式印发《关于加强市长电话受理问题督办落实的通知》,总结了“会议协调解难题”、“联合执法治顽症”、“跟踪问效压反弹”、“借力媒体促落实”等十个工作方法,使市长电话自身及各网络成员单位工作上科学化、规范化、制度化的轨道。

市长电话转办群众反映问题分电话转办、网络转办和书面转办三种方式。为确保办理工作质量,市长电话室根据群众反映问题的类别和办理难度,把转办的问题分为A、B、C三类,分别按不同标准进行转办,每类问题都设定反馈时限。办理责任人将在规定时

限内,将办理结果以书面形式上报督办负责人,督办负责人对办理质量和文字质量进行审核,验收后上报,由市长电话室向反映人反馈。

“对于需要转办落实的问题,我们要求同时明确办理单位、督办单位,这也是总结了以往的经验教训做出的决定。”市长电话室工作人员介绍说,以前只明确办理单位,有些单位经常往下一转就没回音了,“比如说市民投诉某区中学超市乱收费,其实这个问题是归物价局管,以往我们将这样的投诉转给区里,但区里接到问题后往往直接转给学校,这个问题就没有下文了,明确督办单位后,督办负责

人要定期对办理工作检查督办,并督促办理责任人在规定时限内上报办理结果,这样的问题就不会发生了”。

为确保群众反映的每一个问题落到实处,市长电话建立健全了考核奖惩机制,实行了“周综述、月通报、季度讲评、年终考核”制度,每月开展办理工作“十佳三差”评比活动,对办理结果进行量化排名,并将评比结果在政府系统公布,作为全市季评和网络化管理工作考核的重要依据。对因推诿扯皮、失职渎职,致使群众利益受到较大损害或造成不良影响的单位和个人,转纪检监察部门调查处理,依法追究相关责任人的责任。

接好地气 确保群众满意

服务群众、服务基层、服务决策是市长电话的工作方向,让人民群众满意是市长电话工作的最高目标。今年春天,新郑市观音寺镇田庄农民李瑞娟罹患白血病,其家庭以务农为主,经济来源单一,属于贫困家庭。治病花光了所有积蓄,还向亲朋好友借款累计16万元,后期治疗已没有经济保障,其家属无奈之下致电市长电话求助。

接到求助电话后,市长电话室安排专人调查处理。了解到新郑市红十字会已给予患者雏鹰救助基金7000元,新郑市民政局也为其办理了低保并提供5000元医疗救助金。该患者户口所在地新郑市已为其提供相关救

助、补助,按照规定,郑州市不能再为其提供补助、救助。

考虑到李瑞娟家庭贫困现状,市长电话室再次与新郑市相关部门沟通,在政策允许范围内,为李瑞娟争取到雏鹰救助基金后续补助、低保就医待遇和新农合医疗直补。随后,市长电话室将协调情况及时反馈,不仅给其解决了物质上的困难,还给她送去了精神上的鼓励。

“群众是带着期盼来拨这个电话的,我们对他们反映的问题绝不能含糊,必须细抓每个细节,确保群众满意。”市政府市长电话室副主任朱震说,现在市长电话做到100%回

复,“即使问题在我们这里解决不了,也要给群众解释清楚,取得群众理解,不能让他们心里留下疙瘩”。

为倾听百姓呼声、了解社情民意,郑州市长电话积极走近百姓生活,迄今已举办50次进社区活动。为保证活动效果,市长电话不断完善进社区机制,带着便民服务走进社区,“这是我们在服务方式上的创新之一,我们来到社区,不仅是来倾听,还是来送服务,现场有健康咨询、法律咨询、蔬菜检测等服务项目,居民可以各取所需”。正因为有了细心周到的考虑,使得每次市长电话进社区活动都人气高涨。

疏导情绪 化解社会矛盾

姚小乐在郑州市市长电话从事前台工作刚一年,屡次获评优秀受理员。她告诉记者,入职以来,除了前台受理员专业培训,受理中心每周还有业务培训。培训分为两类,一类是业务知识,由郑州市51个局委轮流派人来上课,讲解各自的工作职能和部门知识,以便前台准确将问题转交出去;另一类是沟通技巧,由专家或教授来指导,提升前台与人沟通的能力。

“语言是疏导情绪的重要工具,这就是为什么网络取代不了电话。市民打电话进来反映问题时,往往带着困惑、愤怒等负面情绪,一个优秀的前台受理员要做的不仅是记录问题,还要用倾听帮助对方宣泄、化解这些消极情绪。”市长电话受理中心工作人员说,社会矛盾涉及方方面面,一些大矛盾往往是从小怨气未能得到及时纾解引发。为此,市长

电话根据群众反映问题的内容,将这些电话分为投诉、咨询、求助、建议等,分类制定沟通对策。

市长电话每通对话都有录音,每周的业务学习会上,一些有着复杂沟通的通话过程会被播放出来,供大家学习、借鉴,并共同商讨更好的对策。

在姚小乐的通话记录上,记者听到这样一番对话。市民袁先生反映某路段夜市扰民问题,电话刚接通时,袁先生情绪非常激动,有将近5分钟的时间,都是他一个人说,姚小乐只在他停顿间隙进行了简短响应。随着袁先生情绪渐渐平复,姚小乐开始对他反映的问题进行简明扼要的总结,并一一列举市长电话以往的处理记录,随后询问袁先生该夜市现状与以前反映的情况有何不同,征求他

对于该问题的建议。

姚小乐说:“该夜市确实存在扰民问题,夜里休息不好,袁先生的愤怒可以理解,所以他倾诉时我要认真倾听,并认同他的困扰,这样我们两者之间才能建立亲和力,下一步的真诚沟通才有基础。”“当这通电话结束时,袁先生已经可以理智对待这个问题,并愿意和我们携手,我们负责协调解决,他负责向我们反馈解决进展”。

“以我们的经验来说,每100个电话,需要转办的至多只占15%。很多人打电话进来,就是为了倾诉、发泄,对于这些人来说,认真倾听就是最好的服务。”张江华说,“市长电话也不是全能,不能一手包打天下,但我们要以最大的努力,对群众的烦恼、痛苦感同身受,尽己所能为他们解决问题”。

融入网格 提供高效服务

自我市开展网格化管理工作以来,市长电话积极融入网格,利用网络拓展发现问题、解决问题途径。市长电话首先与网格办实现信息共享,在发现问题方面查漏补缺;市长电话参加网格办每周例会,将复杂问题在会议上汇报,协同相关部门共同解决;此外,通过转办、督办机制融入各局委、区县网格,建立问题联动机制。

今年5月6日,郑州建达铁路锅炉综合厂几名代表专程来到市长电话室,赠送一面印有“颀颀天地的吉祥音,心系基层的公仆情”的锦旗,代表全厂130多名员工感谢市长电话室工作快捷高效,切实解决了长期困扰锅炉厂无社区、无派出所接收的老大难问题。郑州建达铁路锅炉综合厂位于嵩山路与

二环支路交叉口,因所处位置位于中原区和二七区交界地,致使长期无社区、无派出所接管,无法办理房产证,严重影响了厂里各项业务的开展。

接到反映后,市长电话工作人员随即与市民政局区划地名处电话联系,核实情况,市民政局回复界定该位置属中原区辖区。但有关部门回复称该位置不归其管理。市长电话多次与反映人沟通,同时转办至市民政局再次核实,明确该位置确属中原区辖区。最后确定该位置属中原区管辖,归桐柏路街道办事处西岗东社区管理。

随后反映人再次就该问题向市长电话求助,称该厂因无派出所接收,导致户籍证明无法开具。市长电话立即转市公安局落实,桐

柏路分局治安副局长就此专门请示市局治安支队,治安支队明确将该锅炉综合厂划为桐柏路分局范围。桐柏路分局也主动与反映人联系,表示会尽快为其办理相关户籍手续。5月2日,市长电话对反映人郭先生进行回访,对方称目前该厂已由西岗东社区接收,桐柏路派出所也为其出具了相关户籍证明,厂方对处理结果非常满意。

通过融入网格,市长电话与各相关职能部门联系更为紧密,本来需要层层转交的问题,拿到网格办会议上一说,需要配合的部门就会主动提出帮助。像郑州建达铁路锅炉综合厂这样复杂的问题,市长电话能在一个月予以圆满解决,网格化管理工作发挥了极大作用。



现场协调会



协调组织相关部门开展进社区便民服务活动



开展送温暖献爱心活动



郑州建达铁路锅炉综合厂职工代表向市长电话赠送锦旗