



挪车服务卡发放现场



热情洋溢的平台接线员



为民平台全家福

2011年10月20日，门头沟“一号通”61696156为民服务信息平台开通运行。开通以来，为民平台立足于服务百姓、服务政府、服务企业，不断推动各项工作的创新发展，充分发挥了“百姓通达政府的桥梁、政府联系百姓的纽带”的枢纽作用，切实使“热线赢得认可、政府赢得民心、企业赢得市场、百姓赢得实惠”，实现了政府、社会、企业和群众的多方共赢，被百姓称作“门头沟的民生110”。截至2014年10月，为民平台共受理市民求助事项14万余件，接单率100%，办结率98%，办结事项的群众满意率保持在95%以上。为民平台成功探索出符合门头沟区发展实际的社会治理模式。

今天，让我们走进“门头沟的民生110”，真实的去体会和感悟为民平台3年来走过的历程！

### 建设生态新区 搭建为民服务信息平台

门头沟区地处北京西部山区，是具有悠久历史文化和优良革命传统的老区，现居住人口近30万。日常工作、生活中，群众遇到困难时，没有一个直接的通道，往往是费尽周折才能解决，既耽误时间，又体现不出政府职能机关的办事效率；此外，门头沟区各类公共服务热线较多，但群众不是记不全，就是记不住，起不到应有的作用。因此，要加强和创新社会服务管理，就要提升门头沟区公共服务管理水平。在此情况下，门头沟区政府提出了新的理念及解决方法：依托信息技术，创新公共服务方式，搭建政府、市场、社会和群众互联互通的信息交流服务平台。

在为民平台建设之初，区委副书记、政法委书记、组织部部长分别带领相关部门领导到宁波81890、市12345等多家热线平台进行考察学习，起草制定了《门头沟区为民服务信息平台建设实施方案》，最终确定建设一个以满足群众需求为出发点，以完善社会服务体系为重点，以创新社会管理方式为动力，以动员社会广泛参与为基础，有效对政府、市场、社会各类服务资源进行整合的为民服务信息平台。今后，将通过该平台的信息化手段实现社会管理的精细化、智能化、精确化、高效化，进一步推动城乡发展一体化和公共

服务全覆盖，努力解决关乎人民群众切身利益与影响社会和谐突出问题，建立具有门头沟特色的社会服务管理体系。此方案经区委常委会讨论通过。“一号通”61696156为民服务信息平台在此情况下孕育而生，并于2011年10月20日正式开通。

为民平台是由区政府投资建设、全额保障运营、自身独立运转的服务平台。平台通过启用全区统一的61696156号码，以热线、短信、网站、微博、微信五大渠道，实行24小时人工受理，全天候、全方位、全流程跟踪监督式服务，对群众的服务诉求进行集中解答、督办、回访、考核、评价，为群众提供方便、快捷、优质、高效的服务。

### 整合社会资源 让平台实力强大起来

2011年，门头沟区总工会立足门头沟区正处在转型发展关键时期，城市建设布局处在大调整状态的区情，认真分析本区实际，在“争取什么、如何争取、怎样用好”这一课题上进行研究、思考，希望争取更多的资源为职工群众服务。

恰逢此时，区委、区政府建立了一个全区性的为民服务信息平台，将政府、市场、社会各类服务资源进行有效整合，通过信息化手段搭建政府、百姓、市场互联互通的信息交流平台，实现社会服务治理的精细化、高效化，进一步推动城乡发展一体化、公共服务的全覆盖，解决职工群众的需求与政府公共服务资源信息不对称问题。党政要干的与工会所想的出现契合点，这是工会争取资源一个重要契机。区总工会领导深知为民平台是一项没有成熟经验可寻的新生事物，在发展中肯定会遇到不少挫折和坎坷，区总工会抱着为党政分忧，为职工群众服务的满腔热情，主动向区委区政府请缨，把为民服务信息平台筹建、运行、管理重任担在了区总工会肩上。至此，区总工会闯出了一条工会参与社会服务与管理的探索和收获之路，也开了全国首家工会负责热线平台运行和管理的先河。

要让为民平台发挥其最大作用，就需要整合全区各个方面的资源。首先，全面整合政府资源。将区内

59条政府职能部门服务热线整合对接，统一采用61696156作为各单位的对外服务热线，实行24小时全天候服务，接单、派单、跟踪、督办、回访的服务闭环工作流程，打造了门头沟“一号通”政府服务热线品牌；建立三级（区、街镇、村居）社会服务综合服务平台，与全区45家职能部门、8家市属企业实现工作对接并纳入社会建设考核体系中，确定830个办事流程；完成与市政府非紧急救助服务热线12345、区社会管理网格整合对接，现正在推进与城市管理网格系统的整合对接工作，建成区级多网融合的网络平台，实现市民诉求的统一受理、集中分转处置。

其次，以市民需求为出发点，主动与市场资源对接，签约了100家加盟企业，提供8大类23小类140项便民服务。成立门头沟区便民服务业协会，制订了《门头沟区为民服务中心加盟服务商管理办法》（试行）、《家政服务、家电维修服务项目收费指导价》，规范该区便民服务业市场。建立了例会、监督、投诉、准入、退出及行业价格管理等制度，进一步加强了平台加盟服务企业的规范化管理。

与此同时，区总工会与区精神文明办、区民政局、团区委等相关部门共同研究整合全区志愿服务队伍，推动为民平台与各类志愿服务管理部门的联动，拓宽了平台服务的供给来源，原来是一个建筑工地拖欠农民工工资，区总工会第一时间联系区人保局，并向区总工会主管领导通报了情况。拖欠工资事件处理不当就会造成群体上访，区总工会第一时间联系区人保局，区住建委等职能部门赶赴工地，经过做施工方工作，与农民工代表协商，及时平息了拖欠工资事件。农民工们用朴实的语言说，“61696156效率高，有力度，工会不愧是咱的娘家人”。

在平台成长的3年里，门头沟区总工会努力探索党政所想、职工所需、工会所能的结合点，实现了政府、社会、企业和职工群众的多方共赢。通过为民服务信息平台运用政府自身权威和信誉以及信息渠道畅通的特点，有效维护职工合法权益，帮助职工群众解决实际问题，在提高政府公信力的同时，搭建了职工群众和党委政府的“连心桥”，工会组织的影响力也得到了进一步提升。

### 充满真诚与热情 心甘情愿地为百姓服务

“您好，这里是61696156为民服务信息平台，请问有什么可以帮您？”轻柔的话语从话筒一边传向另一边。这是为民平台的接线员在接听热线。

走进为民服务信息平台的接线大厅，眼前顿觉一亮——满眼的俊男靓女，一水儿的年轻人，看着就那么舒服。据这里的负责人介绍，为民平台现有36名工作人员，平均年龄27.5岁，大专以上学历。对这些年轻人而言，为民平台的工作不仅是一项崭新的事业；更是对人生的历练与挑战。

别小看这些80后、90后的小姑娘、小伙子，无论大事小情，只要您打电话来，他们保证桩桩有落实，件件有回复。从服务平台建立至今的1000多个日日夜夜，他们已经接听百姓各类求助电话14万余个，为全区创新社会服务与管理做出了自己的贡献。

那么，是什么让他们心甘情愿地为百姓服务呢？看看宣传墙上他们写下的座右铭，就不难破解这一疑问。“有一日尽一日之勤，来一日担一日之责。”“我们不一定要干惊天动地的大事，认真接听每一个电话就是最好的成绩单。”“发光并非太阳的专利，我也可以。”

在这里，透视着他们的思想，展现着他们的抉择，更体现出他们的担当。正因为全身心充满着正能量，这群年轻人才能把“民声至贵、民意至重、民心至上”放在心上，才能把“百姓的每一件诉求都是送上门的群众工作”作为自己的服务宗旨。

- 立足于服务百姓、服务政府、服务企业，成为百姓通达政府的桥梁，政府联系百姓的纽带
- 赢得认可、赢得民心、赢得市场、赢得实惠，实现政府、社会、企业和群众的多方共赢
- 为政府与百姓搭建沟通的桥梁，让群众足不出户享便民服务，一个号码解万家忧愁
- 平台不断创新中完善，已成为群众公认、管理规范、优质服务载体和为民服务品牌

# 走进京西“民生110”

## ——门头沟“一号通”为职工办实事解难事成绩显著

“人行横道信号灯损坏”、“私自安装地锁”、“无照商贩叫卖扰民”、“校园里出现马蜂窝”……从市政市容、城市管理、公共服务、违法建设、公共安全、行政投诉等涉及门头沟区民生问题，不断汇集到“一号通”61696156为民服务信息平台（以下简称“为民平台”）。有人不禁会问：“一号通”能解决涉及这么多方面的问题吗？会有这么大的能量吗？答案是这样的：只要是群众反映到为民平台的大事小情，一律是“事事有人管、件件有回音”。



平台工作人员开展为老活动



便民服务活动进社区



平台志愿者为职工义务验光

百姓的寄语是对为民服务信息平台的点赞，更是对这群年轻人的褒扬。

### 创新服务方式 满足群众多元化需求

3年来，随着社会生活的不断发展变化和百姓需求的日渐增多，为民平台作为社会服务管理的新模式越来越被各级政府和广大人民群众所认可。为更好地发挥百姓通达政府的桥梁、政府联系百姓的纽带作用，真正成为“民生110”，平台还不断进行创新和完善，在构筑六大服务平台，建立“一站式”政府服务体系上下功夫。

公共信息咨询服务平台。收集整理各个领域信息，建立全面、综合、强大、适时的信息数据库，向市民提供全方位的信息咨询服务，提升信息查询、回复响应效率。

数据统计决策支持平台。对市民诉求事项及平台各类数据进行科学分类整理、全面综合分析，为区委区政府及各职能部门提供决策支持和数据参考。

城市运行监测预警平台。引导全区市民有序参与社会管理，积极反映城市建设、服务管理和社会稳定等方面的问题。发挥市民城市运行信息员、监督员作用。

社会治理统筹调度平台。有效整合对接社会服务管理网格化系统、城市管理网格化系统，实现“多网融合”，发挥网格化管理指挥中心平台作用。

便民利民综合服务平台。主要是为市民提供全方位多元化、多层次的便民服务和志愿服务。引领志愿服务常态化，便民服务上水平。

行政效能考评监督平台。科学规划完善平台工作在区绩效考核体系中的各项指标，促进职能部门和工作人员增强服务意识，转变工作作风，提升办事效能，推进服务型政府建设。

总之，为民服务平台经过3年历练，已取得可喜成果，今后，随着六大平台的逐步完善，它必将成为政府期待、群众公认、内容丰富、运转高效、管理规范、互动诚信、有求必应的优质服务载体和为民服务品牌。