



北京市市民热线服务中心协调督办处

打造服务市民“北京样板”

□张方鼎/文

北京市市民热线服务中心协调督办处(以下简称“督办处”)现有干部23人,承担了12345热线组织指挥、协调督办等主要工作任务,始终战斗在服务群众的前沿阵地。该处通过重塑工作机制、再造业务流程、完善考核指标等一系列创新实践,推进政府服务热线整合,建立“接诉即办”机制,推动“吹哨”与“报到”有机衔接,实现“接诉即办”与主动治理紧密结合。2019年,该处办理群众诉求251.97万件,接到表扬电话17270件、锦旗74面、表扬信12封,打造了服务市民群众的“北京样板”。

好干部+好集体 凝心聚力攻坚克难

北京市把12345热线作为反映市民诉求的“接诉即办”工作的重点以后,热线工作发生了根本性变化。“接诉即办”这项新时代的群众工作,时间紧、要求高、任务重、难度大,有着全新的挑战。原处长张波(现为北京市市民热线服务中心主任)在制定“三率”考核方案之初就全身心扑在工作上,每天的业务分析会都要开到深夜,“白加黑”的工作方式让张波干脆住在办公室。一个月的时间,超重的负荷和压力让他瘦了24斤,白头发也增加了许多。在张波的带动下,处室干部都以饱满的工作热情投身到工作中,有的工作人员家中父母生病,只能打车让老人自己去医院,却没有时间陪伴在父母身边照顾;有的工作人员没办法照顾年幼的孩子,不得不把孩子送到郊区请老人帮忙,一周见孩子一次;有的工作人员颈椎



病压迫神经造成头晕恶心,为了按时完成数据核算任务,贴上膏药、戴上治疗器械继续工作;有的工作人员在腰椎间盘突出发病期间,无法正常行走,躺在床上使用电脑起草稿件;有的工作人员在40岁生日那天加班到12点,到家才看到家人准备的生日蛋糕和贺卡。

一直以来,督办处所有成绩的取得,都凝聚着每一个人的奉献,每一个人都在努力克服困难、默默坚持,在大局面前不谈个人得失。全体党员干部心往一处想,拧成一股绳,展现了一个坚强集体所具备的高度政治自觉性和使命担当。

“接诉即办”区域全覆盖 一心为群众排忧解难

督办处全力推进全市政府服务热线资源整合工作,目前已整

合包括“12315”在内的68条部门热线。将全市333个街道(乡镇)、16个区、市级部门和公共服务企业全部接入12345市民服务热线平台系统,实现群众诉求全口径汇聚。助力优化营商环境,开设12345“企业专线”,为企业提供政策咨询、诉求办理一体化服务,满足企业多层次、多样化、个性化需求,构建了企业反映诉求的新渠道。通过多条热线一个号码快速响应,使“接诉即办”实现北京市区域全覆盖。

为减少中间环节,推动“接诉即办”,该处实施了群众诉求直派街乡工作。自2019年1月1日起,督办处将12345热线受理的管辖权属清晰的群众诉求直接派至全市所有街乡镇,打通了诉求直达问题现场的“直通车”。建立市、区、街三级联动体系,依据群众诉求事项的复杂程度,按照不同的响应等级在规定时间内



办理。特别是对于水电气热等群众基本生活保障的诉求,要求24小时之内反馈解决情况,缩短了“吹哨报到”周期。为快速适应这一工作转变,督办处全员停休,全天候指导12345市民服务热线1480名话务员,在较短时间内克服重重困难,很快适应了新流程、新节奏,提高了群众诉求办理效率,大大缩短了“吹哨报到”周期。

加入抗疫队伍 迅速开通专项服务

疫情防控期间,督办处充分发挥党支部的战斗堡垒和党员先锋模范作用,坚持“疫情就是命令”,全体党员干部放弃新春佳节与亲人团聚的机会,第一时间返回工作岗位,从大年三十开始连续奋战。1月26日,全市新冠肺炎疫情防控工作领导小组第五

次会议要求“12345市民服务热线要开设专门的发热咨询热线”。督办处迅速联合市卫生健康委,第二天就组织专家开通了发热咨询热线,普及防疫知识,提供专业解答和心理疏导,确保最大化满足市民专业咨询需求,缓解市民因为疫情防控引发的恐慌情绪。依托“接诉即办”机制提高涉及疫情防控诉求处理效率,对社会普遍关心的生活物资供应、疑似新冠肺炎疫情发热求助、湖北(武汉)来京人员排查等问题,调度基层单位快速响应,回应群众关切。

2020年1月24日至4月8日,督办处每天分时段报送《新型冠状病毒感染肺炎疫情防控反映》专刊共322期。围绕返京人员不让进小区、小区防控工作不到位、群租房治理等10余个专题,梳理市民关注热点,第一时间上报市委市政府。通过大数据分析随时关注各项防控措施出台后社会面的反映,为疫情防控工作领导小组和成员单位开展工作提供重要参考依据。

集体简介

北京市市民热线服务中心协调督办处的前身,是2000年成立的北京市人民政府便民电话中心。2007年在市编办的批复下,北京市人民政府便民电话中心更名为北京市非紧急救助服务中心,除协调督办处外,增设了其他3个处室。2019年在市委编办的批复下,北京市非紧急救助服务中心更名为北京市市民热线服务中心。该处曾先后被评为全国和市级三八红旗集体、北京市青年文明号、市直机关先进基层党组织。

战“疫”先锋

通州区新冠肺炎定点医院病房带队队长、北京潞河医院骨中心护士长詹云佳:

守住疫情防控的“桥头堡”

□本报记者 赵思远

1月28日,通州区的新冠肺炎疫情防控阻击战在潞河医院牛堡屯院区正式打响。在通州区新冠肺炎定点医院病房带队队长、北京潞河医院骨中心护士长詹云佳眼里,这是一场属于护理人员的无声战“疫”,更是一次救治他人、感动自己的人生宝贵经历。

1小时内200余名护理人员请缨抗疫

疫情防控初期,潞河医院提前调集设备采购、物资储备,迅速组建防控工作指挥部和14个应急人员梯队,以最快速度完成了对全院所有人员培训,优化发热病人就诊流程,同时改造了潞河医院牛堡屯院区,组建新冠肺炎病房,成为通州区唯一一家救治新冠肺炎病人的定点医院。



据詹云佳介绍,医院把内科14楼和15楼作为模拟训练场,分三步进行熟悉环境、防护考核、适应性训练,最大限度保证一线医护人员的安全。

“孩子安顿好了,我报名。”

“家人都支持,我无后顾之忧。”“我是党员,我参加。”短短一小时内,200余名护理人员在微信群内争相报名,请缨去疫情防控一线。与此同时,护理部快速完成团队组建、物资筹备、

建章立制、全员培训四项工作,由7名护士组成的首批护理团队5天内做好了收治患者前的各项准备。

用耐心与细心化解患者焦虑

詹云佳表示,牛堡屯院区有一些有过“非典”抗疫经验的骨干护士,她们了解患者的焦虑、恐惧心理,在工作中会和患者深入沟通、聊聊病情、拉拉家常,一个坚定的眼神、一个友好的微笑、一个加油的手势、一个握手的动作,对患者来说都是莫大的安慰和鼓励。护士对患者的耐心与细心,换来了患者的信任。

疫情防控期间,一名护士要为一位患者做雾化时,患者却不配合。她原以为患者没有听明白,患者却说:“你离我太近了,怕传染你,等你出去我再戴口罩。”护士眼圈一热,却只能

一直克制着不让眼泪流下来,生怕眼泪弄花了护目镜。这位患者出院时说:“如果有需要,我愿意随时捐献血浆。”

还有一次,一名3岁的小患者因为害怕采血,每晚都胆怯地依偎在妈妈的怀里入睡。为了不给孩子带来心理阴影,每名护士都各显神通来缓解宝宝的紧张情绪,每次进入病房,都会拉拉她的小手、准备他爱吃的食物、送给他小贴画。这名小患者解除隔离时,带着灿烂的笑容与护士们道别。此刻的詹云佳和护士们感觉十分欣慰。

詹云佳表示,疫情防控期间,门诊预检分诊、感染科发热门诊、急诊成了疫情防控的“桥头堡”,每一名护士始终坚守岗位,为了患者健康,夜以继日,忘我工作,把“白衣天使”这一称号刻在了抗疫路上的每一个日日夜夜。