

“12345 热线:做好政务服务总客服”系列报道之三

“六连督办”创新机制

闭环管理提质增效

记者 林子颖 叶佩伦

12345 市政务服务热线中心作为解决群众急难愁盼问题的重要平台 ,在听民声、察民情、化民怨、解民忧的同时 ,成为城市治理的 晴雨表 稳压阀 ,搭起了党和政府与群众的 连心桥 。那么这一平台是如何更好地推动相关职能部门及时回应群众诉求、解决实际问题呢？

12345 市政务服务热线以 六连督办 机制为抓手 ,建立书面、电话、现场、会议、媒体、批示等 6 大督办模式 ,实行闭环管理 ,践行 事要解决 ,一办到底 的承诺。

据介绍 ,市信访局重点紧盯按期办理率、规范办理率、诉求化解率和满意率等考核指标 ,每月将相关效能指数在媒体上公示 ,对推诿扯皮、久拖不决的事项提请纪委监委 ,全力构建治理闭环 ,提升初信初访办理质效。

12345 市政务服务热线中心主任李森表示 ,12345 热线受理的投诉几乎涵盖了全市所有的部门 ,我们通过每月效能指数的通报、办理质量的媒体公示、绩效考核的扣分以及中层科室和基层站所的双评扣分等方式 ,倒逼部门提质增效 ,把群众的事项处理到位。李森说。

今年以来 ,对于群众反映的事项 ,市信访局通过电话督办解决 2800 余件 ,书面督办解决 17458 余件 ,现场督办 36 次 ,媒体督办 9 次 ,会议督办 6 次 ,批示督办 4 次。其中督办的事项既有群众牵肠挂肚的民生大事 ,也有群众每天接触到的生活小事 ,它是群众向往幸福生活具体而真实的反映。六连督办 机制在一定程度上推动了一个个民生诉求变成一件件民生实事 ,成为党和政府与人民群众的 连心桥 。六连督办 机制推出后 ,部门对事项的办理积极性、办理的质效有所提高 ,事项的化解率有所提升 ,群众对 12345 办理的满意率也有了明显提高。李森介绍。

在为企服务方面 ,12345 市政务服务热线同样有不少 升级 版措施。今年 ,市



信访局直击营商环境痛点堵点 ,扎实推进营商环境优化提升 一号改革工程 。2022 年以来 ,12345 热线共受理涉来电 11245 个 ,涉企事项化解率 96.42% ,群众满意率 98.32% ,有效优化企业发展环境 ,助力经济高质量发展。像我们餐饮企业在经营过程中遇到的一些问题 ,拨打 12345 能得到有效反馈和解决 ,效率很高 ,效果很好。某餐饮企业负责人说。

在一件件群众诉求不断推进解决的背后 ,是一套横向到边、纵向到底、上下贯通的领导体系和工作体系在支撑 ,结合智慧化手段的深入应用 ,形成了一条热线撬动社会治理体系和治理能力现代化的瑞安模式。聚焦重点、解决难点、打通堵点、消除痛点 ,市信访局通过实实在在的

工作 ,办好解民忧、纾民困的实事好事 ,赢得了越来越多群众的信赖。接下来 ,12345 市政务服务热线将以服务标准化、分析数智化为切口 ,不断提质增效 ,推进为民服务 更暖心 、企业纾困 更贴心 、科学决策 更走心 。

【编后语】
便民服务一线牵 ,考验的是城市治理体系和治理能力现代化水平。一头随时随地拨打 ,另一头 24 小时全天候接听 ,正是在呼声与回应无缝衔接中 ,在一件件大小事、烦心事的不断解决中 ,12345 市政务服务热线这个 总客服 进一步密切了党群关系 ,增进了群众理解 ,赢得了企业信任 ,为构建和谐社会贡献力量。

展现瑞安服装风采

瑞企集中亮相 CHIC 温州时尚展

本报讯(记者 潘敏洁)11 月 24 至 26 日 ,2023 浙江(温州)国际时尚消费暨第十八届轻工业产品博览会在温州国际会展中心举办。我市 10 家服装企业亮相展会 ,展现瑞安服装风采。

据悉 ,本届博览会以 千年商港 ,时尚温州 为主题 ,聚焦时尚消费、时尚贸易定位 ,打造 CHIC 温州时尚定制展、中国鞋都(温州)鞋类交易会、鞋服品牌直销主题展会 ,300 多家参展企业展示 30000 多款产品 ,集中展示温州鞋服产业发展成果 ,呈现一场集合鞋服产业的时尚盛会。

作为博览会重头戏 ,本届 CHIC 温州时尚定制展携手两百余家展商落地温州 ,以占地总面积 7200 平方米闪耀亮相温州国际会展中心 5 号馆。瑞安市服装商会 10 家会员企业联袂参展。其中 ,浙江圣人鳄服饰有限公司、浙江高雅制衣有限公司亮相西服品类企业展位 ,浙江忆涵信息科技有限公司、温州度普缝纫设备有限公司亮相软件、缝纫设备类企业展位 ,另外温州银潮服饰有限公司等 6 家女子牛仔品类企业组团亮相 ,吸引了不少参观者驻足交流。



通过展会进一步展示了瑞安服装风

采 ,拓展销售渠道。市服装商会会长陈存东说 ,下一步 ,商会将联合温州大象城 ,组织会员企业抱团参加 2024 上海 CHIC 春季展 ,以进一步扩大瑞安服装的区域影响力 ,助推瑞安服装行业发展。

助力经济高质量发展

瑞安第 14 家券商兴业证券营业部开业



本报讯(记者 孙伟芳/文 王鹏洲/图) 如何以高质量、高效率的合作模式 ,落实金融服务助力经济发展？11 月 28 日上午 ,兴业证券瑞安瑞祥大道证券营业部正式开业 ,并与瑞安市金融工作服务中心签订了合作框架协议。据悉 ,这是在瑞安落户的第 14 家券商营业部。

欢迎证券公司来瑞拓展业务、服务企业、普惠大众。兴业证券瑞安瑞祥大道营业部开业将为瑞安金融业态注入新的活力 ,为瑞安经济发展增加新的血液。市金融工作服务中心主任戴安丰表示 ,证券是金融重要的组成部分 ,在直接融资、财富管理、服务上市等方面有着不可替代的重要作用。双方将秉持共同实现经济高质量发展的目标 ,构建战略合作伙伴关系 ,共同推动瑞安经济高质量发展。

近年来 ,瑞安市委、市政府坚持把企业上市作为高质量发展的主引擎和城市营商环境的风向标 ,营造企业竞相上市

浓厚氛围。目前我市拥有 3 家上市公司 ,拟上市企业 15 家 ,民间资本活跃。市金融工作服务中心将为兴业证券瑞安瑞祥大道营业部提供当地投资环境、投资优惠政策的相关讯息 ,定期举办项目对接活动 ,牵头推进瑞安企业上市 ,为培育优强建设资本市场保驾护航。

我们将利用集团资源 ,把最好的投行保荐团队、公司直投等总部部门 ,对接瑞安当地 ,服务和助力瑞安的实体经济发展。兴业证券股份有限公司浙江分公司党委书记、总经理黄青总说 ,随着中国资本市场的对外开放和越来越多的中国企业国际化战略实施 ,他们还将积极携手瑞安的本土优势企业及各级政府平台公司 ,通过海外上市和海外债券融资提升国际竞争力。

据悉 ,兴业证券成立于 1991 年 ,目前已打造一支具有投资、保荐、财务、法律、财富管理背景的专业团队 ,具有良好的专业品牌和市场影响力。

驾安 预警系统、易报云 智慧应用

入选温州公安 十佳数字化应用

本报讯(记者 孙文静 通讯员 李秧)近日 ,温州市公安局公安政务服务增值化改革部署会暨 十佳数字化应用 晾晒评选活动

在瑞安举行。此次评选活动发布了一批公安政务服务改革 十佳数字化应用 ,包括寄递业服务 易邮安 智能应用、知识产权刑事保护 知鹰 平台等在内的 10 个应用项目入选。瑞安市公安局 两客一重一危 重点车辆 驾安 预警系统、易制毒化学品警企协同监管 易报云 智慧应用两个项目入选 十佳数字化应用 ,其中 驾安 预警系统在现场评分中获最高分。

这些 十佳项目 突出涉企服务管理

场景的数字化特征和实际成效 ,重点聚焦需求导向、数字赋能、改革破题三个方面 ,确保改革成果 好用、管用、实用 。

据了解 ,今年以来 ,温州市公安局认真贯彻落实温州市委市政府和省公安厅决策部署 ,立足公安职责任务 ,统筹推进服务保障三个 一号工程 和打造 11087·亲清在浙里 为企服务品牌重点任务 ,聚焦政务服务增值化改革和优化提升营商环境 ,推出一批规范涉企执法、优化涉企服务等方面实战作用明显、社会认可度高的数字化应用 ,为温州经济高质量发展保驾护航。

当日还召开了公安政务服务增值化改革现场部署会。

真情暖寒冬

瑞安农商行慰问环卫工人

本报讯(记者 徐心星 通讯员 陈培洁) 近日 ,天气逐渐变冷 ,早晚温差大 ,环卫工人仍然起早贪黑、风雨无阻 ,为瑞安城市的整洁默默奉献。为感恩环卫工人的辛勤付出 ,11 月 28 日 ,瑞安农商银行上望支行开展一线环卫工人慰问活动。

一大早 ,该行党员们就忙碌起来 ,他们将精心准备、提早购置的礼品 大米、洗发水、沐浴露等 六件套 送至环卫工人手里 ,并递上热呼呼的开水 ,与他们

亲切交谈。

上望支行党支部书记李锋表示 ,借这个活动向环卫工人致敬 ,感谢他们把城市打扮得更加靓丽 ,同时叮嘱他们在工作时一定要注意安全及防寒保暖。

声声问候显真情 ,句句祝福暖人心。本次活动共慰问环卫工人 50 余人。下一步 ,瑞安农商银行将继续营造崇尚环卫精神、关爱环卫工人、珍惜环卫成果的良好氛围 ,为共同构建文明美丽和谐社会出力。

公益广告

文明健康 有你有我

· 讲文明 树新风 ·

市场保洁

不留卫生死角

使用公勺公筷

锻炼身体

瑞安市委宣传 瑞安市融媒体中心 瑞安市精神文明建设指导中心 宣