



# 听民情 汇民意 解民忧

## ——2020年《政风热线》栏目综述

“倾听群众呼声,接受人民监督,加强政风建设,构建和谐金坛!一个解决实际问题的窗口,一个彼此沟通交流的桥梁……”17年来,每周五上午10点,区融媒体中心直播间熟悉的声音准时传来。

受疫情影响,2020年《政风热线》栏目5月才开播。区教育局、区卫健局、金城镇、直溪镇、茅山旅游度假区、长荡湖旅游度假区等30多家部门、板块负责人每周五上午走进《政风热线》演播室,在1个小时的直播过程中,就市民关注的热点问题,倾听群众诉求,接受市民监督,回应社会关切,全年直播过程中共受理市民咨询诉求近170件,现场办结120余件,其余均在事后督办。

2020年6月,区融媒体中心正式挂牌成立,《政风热线》栏目迎来全新改版。围绕端正政风行风主题、接受群众监督、畅通群众诉求的栏目主旨,《政风热线》栏目组实行全中心项目化运行管理模式,通过进一步整合资源,由栏目组对全平台热线类节目的版块设置、选题策

划、内容采编、融媒体播出等工作实施统筹安排和质量把控。

从2020年10月起,《政风热线》栏目围绕群众普遍关注的热点难点问题,集成共享热线资源,重构采编流程,创新节目形态,在重点打造全年每周五《政风热线》部门领导上线直播节目之外,在电视、报纸、广播、金坛网、手机台“多微一端”等多个传播平台,开设了每周关注焦点、社情民意调查、热线反馈、集中回复等“热线”版块子栏目,实现跨媒体连动、融媒体播出的新式传播。

《政风热线》栏目在广播FM89.0首播时间为周五上午10点—11点,周六和周日重播。金坛手机台除当日直播外,还增加了对热点话题的拆条分发、制作短视频并配发统计字幕,增加栏目的关注度和互动性。《金坛时报》除每周三的三版整版刊登直播内容外,每周三和周五“回音壁”栏目还对遗留问题进行追踪报道。《第一时间》在周六和周日分别播放电视精编版上下集,并设置热线版块,及时回应市民关切。

针对线上接听时间有限、难以全时段受理群众诉求的实际情况,《政风热线》栏目组采取了“线上直播”“线下受理”相结合的方式,安排专人全天候接听融媒体中心18706141234新闻热线,同时向社会推出了融媒体中心各平台微信公众号,留言受理群众咨询和投诉。

与此同时,《政风热线》栏目还不断加强和12345区政府公共服务热线的对接联

系,在信息共享和督促办理等方面形成合力,帮助解决群众关心关注的热点难点问

题,以高质量政务服务助推金坛高质量发展。

史燕婷 陈玲

2月19日上午10时,辛丑牛年后的第一档《政风热线》栏目为回顾式特别报道,栏目组邀请区行政审批局热线服务科科长刘桃园、12345区政府公共服务热线班班长王华琴、区市场监督管理局市场与消费环境监督管理科科长张亮作为嘉宾,与听众分享了热线平台的相关情况。

### 12345区政府公共服务热线: 履职尽责 坚守阵地

主持人提问:作为“连心桥”,12345区政府公共服务热线在沟通民意的过程中遇到过哪些情况?

12345区政府公共服务热线班班长王华

琴:去年自疫情发生以来,话务员一直没有休息,坚守岗位。因涉疫信息政策性太强,话务员需要问清楚市民详细情况后,再向疫情联防联控小组打电话核实,最后

再回复市民,一天下来,每个话务员喉咙都沙哑得说不出话来。随着疫情防控越来越严,部分市民对管控升级很不理解,来电时情绪激动,听不进任何解释。话务员

尽量安抚市民情绪,做到耐心接听、认真记录,用专业的态度和良好的服务回应了群众诉求。多年来,热线做到了事事有答复、件件有回音,同时促进了部门依法行政和服务效能水平的提升。12345区政府公共服务热线班获全国“巾帼文明岗”称号。

个工作日,而热线的处理期限一般是5个工作日左右,比总局规定的期限大大缩短了,这就推动了部门不断优化工作流程,提高工作效率,不断提高业务能力,以便更好地满足消费者的诉求,更方便快捷地解决争议。

### 区市场监督管理局: 积极对接平台 提高业务能力

主持人提问:区市场监督管理局作为热线联动部门,热线工作是如何推动部门业务工作的?

区市场监督管理局

市场与消费环境监督管理科科长张亮:首先将群众的投诉举报比作“晴雨表”,每个月底都会对当月的投诉举报数据进行分析,有针对性

地采取措施解决痛点和堵点。其次,按照市场监管总局的规定,对于投诉,法定处理期限为45个工作日,对于举报,法定处理期限为90

主持人提问:在《2020年常州市金坛区作风建设提升行动方案》中,区委提出了加强作风建设的五项重点任务,其中第二项任务是继续深化《政风热线》,解决群众的操心事烦心事,这对今后栏目的运行和管理提出了哪些要求?

区行政审批局热线服务科科长刘桃园:围绕端正政风行风主题,方案要求《政风热线》在组织化、品牌化、规范化建设上提档升级。加强舆论监督,通过手机APP、微信等音视频同步直播,拓展微信、网络留言等问题来源新渠道,提高节目吸引力和参与度。同时建立常态化工作机制,特别是要提高“一把手”上线率和机关部门覆盖率,也就是要确保实现“两个100%”,即区政府工作部门年度100%上线,镇政府、街道办事处、园区管委会和区政府工作部门主要负责人年度100%上线。今年《政风热线》的上线排定工作将按照要求执行,目前上线方案正在加紧落实中。

区行政审批局:  
确保《政风热线》实现「两个100%」