



核心提示

“真是帮了我们大忙！”绥中县居民刘女士说，她的亲人在外地因交通意外离世，家人希望将遗体运回绥中。得知群众诉求后，绥中县民政局没有简单地按常规答复，而是主动协调相关事宜，当晚就办结全部手续。事后，刘女士拨打12345政务服务热线表达感谢。

从群众提出诉求，到部门妥善解决，再到群众主动来电表扬，12345热线的两端，连着的是民心，托住的是满意。当下，“有事就打12345”已成为绥中县百姓的普遍共识。今年以来，绥中县落实葫芦岛市“见人、见事、见诚意”工作要求，抓实首接负责制，实行五级督办制度，对每一件群众诉求全程跟踪、回访核验，不搞“纸上办结”，不做表面文章，让12345热线成为政民连心桥，让“如意办”政务服务品牌真正办进群众心坎里。

旅游度假胜地东戴河海滨，今年夏天游客增加，投诉减少，游客满意度大幅提高。

绥中县文旅局供图

从“接单干活”到“未诉先办”

“前一天打电话反映扶手松动，第二天就来人处理，不仅把扶手修好了，还顺手把楼顶松动的瓦片也加固了。”听说是在采访12345政务服务服务热线解决民生诉求的事，绥中县和平街27号楼居民马艳拉着记者聊了起来。

和平街27号是一栋建成26年的老居民楼。居民发现外楼梯扶手松动，担心老人孩子上下楼有坠落风险，便拨打12345政务服务热线请求加固。工单转至县住建局后，工作人员第一时间到现场查看，安排施工队把老化的扶手全部更换并加固。扶手转弯处还专门作了圆弧处理，防止磕碰。

按照工单，修好扶手就算办结。可维修结束后，处置人员没有直接离场，而是把整栋楼外墙、楼道公共区域都仔细巡查一遍，发现楼顶有部分琉璃瓦片脱落，墙皮也有开裂。绥中县城乡建设服务中心项目办主任刘超说：“施工人员不仅要把手修好，楼顶瓦片、墙皮也一并处理好，排除安全隐患，大伙儿才能更安心。”随后，施工人员对和平街27号及周边同样存在类似安全风险的楼重新铺设防水层并加固琉璃瓦片。此举得到市民的叫好：“这是真心为老百姓

办实事儿、办好事儿！”

一件看似普通的维修工作，没有停在“焊牢扶手”上。看一看楼道、查一查外墙、问一问居民，找出整栋楼的安全隐患，服务从“接单干活”变成了“主动治理”。

“解决诉求眼光要放长远，群众反映的是一处扶手、一段路面，干部看到的应当是一片风险、一类短板。”在现场督导诉求办理时，绥中县委书记马天峰要求承办单位在解决民生问题时，不能简单地就事论事，要主动靠前，举一反三，抓住问题根源，提前解决，彻底解决。

跳出“头痛医头、脚痛医脚”的应急思维，办理标准提高了，态度也更实了。对基层治理来说，这种“多走一步”的做法，往往比一次维修更能让老百姓心里踏实。

类似情况也发生在荒地镇。尚家村与牛心村相交的一段1200米土路，雨后积水、泥泞难行，村民担心耽误秋收运粮，拨打12345政务服务热线反映。镇村两级联系施工队实施路基改造，交通部门紧接着进场开展路面施工，赶在秋收前把路修通，还把土路升级成了水泥混凝土路面。新路通车时，村民围在一起笑着说：“以后再不用为路的事担心了。”

从“解决一事”到“治理一类”

把“治未病”的理论应用在基层治理上，抓住百姓反映的共性问题，将办好一件事变成办成一类事。

坐拥30公里原生态海岸线的东戴河新区是夏季旅游度假胜地。今年暑期，东戴河再迎客流高峰，接待游客同比增长8.57%。但12345涉旅投诉较去年同期下降54.7%。游客多了，投诉却少了。变化从何而来？

“我们把过去3年游客反映的问题翻出来分类整理，发现沙滩乱扔烟筒造成的卫生问题，以及以次充好、缺斤短两等消费纠纷最集中，占涉旅投诉的一半左右。”绥中县文化旅游事务服务中心负责人李振东说。

找到症结，对症下药。5月，绥中县发布通告，全天全时段全区域禁止燃放烟花爆竹，从源头减少沙滩安全隐患和环境卫生问题。文旅、公安、应急、执法、卫健、市场监管、交通等部门联合组建4支执法队，围绕海滩环境、欺客宰客、缺斤短两、占道经营、违规燃放、农家院经营、食品安全等问题集中攻坚，整改各类乱象400余处。

“如果缺斤少两，不光要受罚，铺

位号还直接在大屏幕上公开曝光，客人一看就不来了，在市场做生意也抬不起头。”在东戴河海鲜市场，一位商户指着门口大屏幕说。

今年，绥中县开通东戴河旅游投诉专线，安排专人常驻游客中心，采取定点受理与流动处置相结合的方式，做到“接诉即办”。“我们3支巡查队每天都在海岸巡查，接到游客电话几分钟就能赶到现场，当场解决，处置效率提高数倍。”李振东说。

天津游客王先生的老伴儿在东戴河海滨游玩时不慎摔倒，扭伤了手腕儿。他拨打旅游服务专线求助，正在附近检查的绥中县文旅局执法队中队长王英爽立即赶到现场，将老人送往医院就医。事后，王先生专门打来电话表达谢意：“服务特别贴心，希望东戴河越来越好！”

“文旅发展要看长线，要算大账。把群众的利益放在第一位，妥善解决游客的诉求，不推、不拖，维护好绥中的旅游形象。带给游客的感受是这个地方办实事有诚意、有担当，值得下次再来。”绥中县县长、东戴河新区管委会主任单伟说。



绥中县从实际出发延伸公交线路，方便跨省群众通勤。

从“有人接单”到“有人负责”

解决好群众的诉求，光有热情不够，还必须要有刚性制度托底。

对标葫芦岛市“如意办”政务服务品牌部署要求以及“十五个优质办”的具体内容，绥中县把首接负责制落到实处：工单派到哪儿，首个接办单位就是第一责任主体，对群众诉求从头到尾负责，一包到底；对于确实不属于本单位职责的诉求，首接责任单位也要主动对接好转办部门，避免有人以“不在职责范围”为由把群众诉求往外推。

绥中县严格规定3天内办结的时限，建立五级督办制度：承办单位热线科长每日收件初审；分管领导集中研判处置；局长及乡镇主要领导审定受理意见；分管副县长专项督办、常务副县长统筹调度；纪委监委联动监督、定责问责。全县对热线诉求建立统一台账，实行清单管理、销号办理；针对涉及多家部门的工单，建立联席会议处置机制，一事一策研究疑难工单、存量工单的化解路径。

跟踪回访核验也是关键一环。“事情处理完，我们要上门或者打电话再跟群众聊一聊，看看问题有没有反复，老百姓还有没有别的顾虑。”绥中县数政局局长张莹说，“最怕的就是工单显示办结，老百姓的烦心事还搁在那儿。”

这套闭环机制运行以来，绥中县存量诉求从7月初的1750件减少到134件。数字背后，是一个个“旧账”被翻出并解决。

盛华园二期是绥中县的回迁楼。因为早年土地出让问题，30多户回迁户长期办不了不动产权证。



绥中县文旅局文旅执法队的工作人员在东戴河海滨巡查，随时为游客答疑解惑、提供帮助。

房子住了多年，房产证却迟迟拿不到手，成了压在居民心头的一块石头。

绥中县没有绕着问题走，成立专项攻坚专班，找出办证的症结堵点，与开发商协商解决，通过容缺办理，把过去卡住的环节逐一打通。8月13日，居民郝春莲终于领到了期盼已久的不动产权证。一本证，解决的不只是一户的急难问题，也打通了一栋楼，乃至一类问题的办理通道。

群众的“如意”不仅看办成了啥，也看棘手的难事怎么办。

东戴河新区紧邻河北省，大量河北省居民来此买房居住，很多人每年季节性过来生活，两地来回往返，也由此产生不少跨区域通行的诉求。

跨省居住的湛玉华通过12345政务服务热线反映这个出行问题，希望能有公交车直达山海关火车站。然而，开通跨省公交线路并非易事。诉求面前，绥中县交通部门没有简单答复无法办理。“虽然公交直达的问题短时间难以解决，但我们调研发现可以通过调整公交线路，缩短换乘距离。”绥中县交通局信访办主任代冰说。通过与周边旅居居民交谈，统计日常出行时间、人流量，反复与公交公司沟通对接，多方协调之后，把原有的公交线路终点站延伸至冀辽交界的位置，方便两地往返群众乘车。

今年7月14日，新公交线路开通，代冰带着有跨区域通行诉求的乘客亲身体验新的换乘路线。“政府真在尽心尽力帮我们想办法，现在出行方便多了，真心感谢绥中，我们在这里的生活很舒服。”湛玉华说。



绥中县政务服务中心大厅里，群众正在办理业务。



群众“未诉先办”，工人在绥中县和平街修补破损楼顶。

从“能办事”到“如意办”

把群众的每件诉求办理好只是开始，服务的落脚点，还是在群众日常办事的满意度上。绥中县深入落实葫芦岛市“如意办”政务服务品牌建设工作要求，以群众需求为导向，聚焦企业、群众办事急难愁盼问题，通过一项项改革，让“如意”二字落在企业、群众的办事体验里。

改革成效体现在节假日不打烊。针对上班族“上班没空办、下班没处办”的痛点，绥中县政务服务大厅打破传统8小时服务局限，公布“无休”服务事项清单，明确事项、窗口、时段和预约咨询方式，推出“午间不断档、下班延时办、周末预约办”的弹性服务模式；节假日实行值守错时服务机制，保障群众节假日紧急、刚需事项正常办理，政务服务不断档、不掉线。国庆假期，大厅执行延时服务，10月1日当天有6对新人在窗口办理了结婚登记。

对老弱病残孕、行动不便群众和重点项目企业，绥中县提供帮办代办、上门服务、绿色通道等“肩并肩”暖心服务。

改革成效也体现在当场办、不用跑。绥中县推进“立等可取”改革，聚焦企业群众高频办事需求，梳理形成覆盖税务、企业开办、社保医保、婚姻登记、不动产登记、教育卫生等重点民生和涉企领域共374个事项的“立

等可取”政务服务事项清单；建立当场受理、当场办结、立即出件的快速服务机制，大幅提升现场办事效率，企业群众办事即来即办、办结即走。

同时，绥中县针对497项高频政务服务事项推出“一次不用跑”服务模式，实行网上申报、网上审批，依托材料邮寄、结果寄递等方式优化无接触办事流程，企业群众足不出户即可完成办理，推动政务服务事项从“最多跑一次”向“一次不用跑”延伸。

改革的成效更体现在企业群众具体的办事体验中。绥中县居民赵淑玲在外地女儿家中突发急性阑尾炎住院，给绥中县政务服务大厅打电话咨询异地就医相关政策，医保窗口工作人员刘英逐条讲解相关政策，还全程电话指导进行线上操作，协助赵淑玲顺利完成异地就医备案。10月8日下午，赵淑玲康复出院后专程来到绥中县政务服务大厅，送上锦旗和手写的感谢信：“工作人员太负责了，电话里一步步教我点击什么，中午都没顾不上吃饭，有速度，更有温度！”

从“接诉即办”到“未诉先办”，从“办完一件事”到“解决一类问题”，当百姓的每一件小事都办得快、办得好、办得实，信任也就跟着长起来了。群众遇事愿意打这个电话，部门肯把事办到群众心坎上，“如意办”三个字，有了最朴素的分量。