

热线号码多? 办事多头找?

# “12345”政务服务“总客服”来了

便民热线号码多、记不住,热线服务资源分散,电话难接通,群众办事多头找……这些困扰你的操心事、烦心事、揪心事,今后有望通过拨打“12345”解决!

国务院办公厅日前印发《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》,明确今年年底前,各地区设立的以及国务院有关部门设立并在地方接听的政务服务便民热线实现一个号码服务,各地区归并后的热线统一为“12345政务服务便民热线”。

### ■哪些热线将合并? 哪些将保留?

国务院办公厅政府职能转变办公室主任、国务院审改办协调局局长迪昂介绍,指导意见规定,对于地方自行设立的政务服务便民热线,要求全部取消号码并入12345热线;对于国务院有关部门设立但在地方接听的热线,具体涉及32条热线,按照要求以3种方式并入12345热线——

整体并入。取消话务量相对较少、企业和群众拨打频率比较低的一些热线和座席,整体并入12345热线。

双号并行。对于群众知晓率比较高、话务量比较大的,实行双号并行,保留号码,话务座席并入12345热线统一管理。

设分中心。对于实行垂直管理的国务院部门在地方设立的热线,以分中心形式归并入所在地区的12345热线,保留号码和话务座席。

迪昂表示,指导意见鼓励各地区开展探索,建立12345热线和110、119、120、122等紧急热线以及水电气热等公共事业服务热线的联动机制。

### ■哪些烦心事可以打12345热线?

根据指导意见,归并后的12345热线将受理企业和群众各类非紧急诉求,包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。

“坚持诉求受理和业务办理相衔接。12345热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询,不代替部门职能,部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等,形成高效协同机制。”迪昂说。

### ■问题和诉求如何及时得到反馈?

接线时间过长、反映问题后石沉大海怎么办? 指导意见明确优化工作流程,建立诉求分级分类办理机制。

以北京为例,据北京市政府副秘书长、北京市政务服务管理局局长王军介绍,北京市探索通过对群众诉求“闻风而动,接诉即办”来推动解决群众身边事。

交通运输部新闻发言人孙文剑表示,今后市民遇到交通类问题,既可以拨打全国交通运输服务监督电话12328,也可拨打12345热线。同时,将利用这次归并契机,力争人工电话接听率达到99%,并在目前平均电话接听等待时间34秒基础上,不断缩短时间,让群众和企业少等待。

国家税务总局纳税服务司司长韩国荣表示,全国税务系统统一服务热线12366将以分中心形式归并到所在地的12345热线,保留号码和话务座席,进一步完善纳税人缴费人诉求的接收、转办、办理、评价、回访以及考评等全流程闭环处理机制,持续提升响应率、解决率和满意率。

### ■政务服务效果怎么考核?

更好地发挥热线为民服务作用,督办评价是关键一环。那么,如何用好考核机制,确保热线打进老百姓心坎里?

王军介绍,北京在接诉即办改革中,健全以响应率、解决率、满意率为基础的“三率”考评指标体系,通过电话、短信、智能回访等形式,让群众对诉求办理情况作出评价。

此外,针对重点领域、重点问题、重点任务,召开月度例会、专班会等,对诉求办理进行督导和检查,特别是对群众关注、媒体反映的热点问题、普遍问题加大督办力度,每月跟进督办,直至问题解决;每月对考评结果进行点评,诉求办理情况作为干部选拔使用、评先评优的重要参考。

韩国荣表示,今后将把政务热线归并工作纳入全国税务系统的年度绩效考核,加强对诉求办理问题解决率、纳税人满意率等指标的综合评价,确保问题有人解、诉求有人办、过程有人督,整体提升热线归并后的服务质量和工作效率。(据新华社)

## 美示威者冲击国会大厦 造成4人死亡 认证大选结果联席会议被迫中断

美国首都华盛顿6日下午发生美国政治史上罕见一幕。大批示威者闯入国会大厦,正在举行的认证大选结果的参众两院联席会议被迫中断。目前,据报道已有4人在国会暴力事件中死亡,另有多人受伤。

这些拒绝接受总统选举结果的示威者越过警戒线,翻越国会大厦围墙,打破窗户,与警察混战。美媒称,这是美国现代史上权力移交第一次“在华盛顿权力走廊内演变成一场实体对抗”,“暴力、混乱和破坏,动摇了美国民主的核心”,美国“政治体系可能已经受到永久损害”。

### 突发骚乱

从5日起,上万名美国右翼选民在总统特朗普号召下,从各州赶赴华盛顿。6日,这些人在白宫外举行“拯救美国”示威集会。特朗普在集会上讲话,拒绝承认败选,宣称选举“被偷窃”,被“操纵”,自己将“永不放弃、永不认输”,并痛斥不支持他的“软弱的共和党人太多了”,敦促示威者游行到国会大厦。

随后,数百名示威者冲入国会大厦,与警察发生激烈肢体冲突。当时,参众

两院正根据宪法规定召开联席会议,在副总统彭斯以参议院议长身份主持下,统计并认证各州选举人团计票结果。这是美国总统选举的最后一步程序,以往只是“走过场”,这次却遭到示威者冲击。事件发生后,彭斯被紧急护送离开会场,五角大楼急调国民警卫队增援。

面对混乱局面,当选总统拜登发表电视讲话,呼吁特朗普捍卫宪法,站出来“结束(其支持者对国会的)包围”。特朗普在社交媒体发布简短视频,重申“选举被偷窃”的说法,同时呼吁示威者“回家”。当晚,社交媒体推特宣布冻结特朗普账号12小时。

在经历数小时的混乱后,国会6日晚重新开始统计并认证选举人团计票结果。舆论普遍认为结果不存在悬念,拜登将被国会正式确认当选美国第46任总统。

### 政治乱象

根据公开声明,众议院共和党人约三分之二的至少140名共和党籍众议员和参议院共和党人近四分之一的至少12名共和党籍参议员,将支持特朗普试图推翻总统选举结果的努力,人数之多



超乎美国朝野许多人士意料。但6日在华盛顿集会现场,特朗普之子小唐纳德·特朗普仍然批评国会共和党人做得不够。

此前,由于缺乏证据支持,特朗普及其支持者发起的约60起选举诉讼都被驳回或撤销。为何仍有如此多共和党人支持特朗普推翻选举结果的努力?

不少分析人士认为,这相当程度上与近年来美国两党政治的极化环境存在密切关联。竞争越来越白热化,社交媒体“回音壁”效应越来越强,使得“信息茧房”不断被加固。再加上许多政客为了自身利益而不顾事实真相,媒体报道又往往一

边倒,导致美国社会互信持续削弱。

6日国会对选举结果的认证本该为这次总统选举画上句号,却不料成为美国分裂的又一个波峰。

针对国会遭冲击一事,拜登在电视讲话中呼吁“重建一种解决问题、守望相助、而不是煽动仇恨和混乱的政治”。但这一事件恰恰凸显了拜登上台后将面临的严峻现实:美国不仅受到新冠疫情和经济衰退的严重冲击,还将在政治和社会层面继续撕裂。正如美国作家本·希恩说:国会遭冲击事件表明,美国有大量“重建工作”要做。(据新华社)

## 2020年“牛人组合”出来了,抱团作战,中奖分钱好开心!

什么叫“人多力量大”,什么是“众人拾柴火焰高”,这一期咱们就来盘点一下2020年合买中大奖的那些事。

### 双色球中奖故事二

#### 大合买再立新功

#### 江夏27人露脸分钱539万

7月7日晚,中国福利彩票双色球游戏进行第2020060期开奖。当期双色球红球号码为05,09,14,20,24,30,蓝球号码为08。来自武汉江夏27位彩民合买了一张12+1的复式票,斩获一注双

色球头奖,总奖金539万元。

江夏这次合买由江夏区三个福彩站点组织,分为33股,每股56元,投注总额为1848元。共有27人参加,最多的一人投了5股,最少投了半股。

7月8日下午,参与合买的8位彩民代表,在江夏第42110066号站点业主王先生带领下,现身省福彩中心领奖。

