

# 规范热线数据分析 提升科学决策能力

## 我市发布全省首个地市级《12345政务服务便民热线数据分析规范》

本报讯(记者 赵慧)7月20日,记者从市政务服务中心政务热线中心获悉,我市《12345政务服务便民热线数据分析规范》(以下简称《数据分析规范》)已在全国标准信息公共服务平台正式发布,并将于今年8月1日起开始实施。在全国的政务服务便民热线数据分析领域,除山东省青岛市之外,我市是第二个颁布地方标准的地级市。这也填补了我省政务服务便民热线数据分析标准的空白。

《数据分析规范》的制定发布旨在落实省委、省政府《关于全面实施标准化战略加快建设标准河南的意见》,助力优化政务服务环境。“简单来说,《数据分析规范》是对热线话务过程的监督、对部门办理质量的考核、对群众诉求内容的分析,也是对公众发布预警信息的依托,更是为党委、政府决策提供信息和数据的支撑。”市政务服务中心政务热线中心副主任李慧玲向记者进一步介绍,“该《数据分析规范》由数据分析范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、分析目的、数据来源、数据预处理、数据指标、数据分析、分析报告、数据信息安全、监督评价与改进

等12个部分组成;通过对数据指标的动态监测、统计分析、趋势研判、效果评估等方式,挖掘数据价值,强化数据应用,提高热线实时预警和应急处置的风险防控水平,不断探索未诉先办机制,及时发现苗头性、倾向性问题,提升政府科学精准的决策能力,最终实现跟踪社会热点、掌握社情民意、预警发展趋势、辅助政府决策,提升我市政务服务能力和城市治理水平,推进城市治理体系和治理能力现代化的目的。”

《数据分析规范》实施后,我市可通过对热线平台数据的综合分析研判,聚焦群众“急难愁盼”问题,将群众的诉求分门别类,梳理出重点事件、重点领域和重点话题,以数据赋能推动实现精准发现问题、精准梳理问题、精准解决问题。《数据分析规范》的实施有助于建立完善“集中管理、统一受理、按责交办、限时办结、统一督办、反馈评价、数据共享、分析研判”的热线受理标准化工作模式,进一步强化热线数据汇聚、分析及运用,实现诉求数据的全面融合、民生诉求的精准分析,热点问题的预测预判,为实现政务服务精准化和社会治理智能化提供有力支

撑,为我省及省内各地市政务服务便民热线数据整合、群众诉求分析树立示范标杆,提供可复制、可推广的经验。

“中心结合我市实际,广泛搜集整理国家、行业、省内外关于政务便民热线数据分析的标准、政策文件和经验资料,深入调查研究形成了标准草案稿,通过征集相关单位和专家的意见,对标准进行了进一步的修改和完善,最终形成《数据分析规范》。”市政务服务中心党委委员、副主任牛斌告诉记者,“《数据分析规范》不是一朝一夕完成的,我们在此之前已为此努力多年,打下了坚实基础。”

一方面,根据中央及省有关文件精神,我市大力整合归并各类部门政务服务便民热线42条,汇聚各渠道诉求数据,加快推进12345政务服务便民热线综合受理平台与部门业务系统互联互通和信息共享。完成了与“人民网领导留言板”、省级12345政务服务便民热线、市110报警服务台等平台融合工作,实现了数据互推、资源共享要求,形成了“三线一箱三留言”(市长热线、连线政府、在线访谈、市长信箱、人民网留言、国家和省政务服务

平台留言、短信留言)、“三微一端三平台”(微博微信微视频、手机客户端、营商平台、省热线平台、110平台)全方位受理格局。另一方面,该中心不断建设完善综合受理一体化平台,并依托12345政务服务便民热线综合受理平台,组建了全市由1166个二级、三级单位用户组成的办理体系,实现“接转办复”和数据分析等全过程的一体化管理,使其具备了数据综合、分析、研判的功能。同时,还积极探索智能化应用,开发智能坐席助手、智能回访、智能质检、智能知识库、5G视频通话等功能,以丰富的智能化手段赋能12345政务服务便民热线工作质效提升。

为确保今年8月1日《数据分析规范》顺利实施,市政务服务中心政务热线中心组织开展了一系列宣传、培训活动,动员中心全体人员参与标准宣贯工作,将其具体宣传到每一个岗位、每一个人。市政务服务中心党委书记、主任宋光明表示:“未来我们将继续以标准化建设为抓手,实现政务热线‘接得更快、分得更准、办得更实’,打造便捷、高效、规范、智慧的安阳政务服务总客服。”

## 上半年我市共发放惠民惠农财政补贴资金12.56亿元

本报讯(记者 黄亚楠)7月19日,记者从市财政局获悉,今年上半年,我市通过“一卡通”系统集中发放惠民惠农财政补贴75项,累计发放资金12.56亿元,惠及群众138.3万人次,在发放成功率、使用社保卡发放补贴比例等多项考核中位居全省前列。

加强惠民惠农财政补贴资金“一卡通”管理是省委、省政府确定的2023年省重点民生实事之一。截至6月底,我市平均发放成功率99.69%,居全省第三位;使用社保卡发放补贴的比例为99.97%,居全省第二位;推送政务服务网率达到84.9%,居全省第四位;发放失败退单率仅为0.3‰,居全省第二位。

“今年,平均发放成功率和社保卡占比分别比去年同期提高了1.05和0.12个百分点,‘一卡通’整体发放规模及发放质量的提高,有力保障了我市惠民惠农政策落实落地落细。”市财政局预算绩效评价中心负责人介绍。

今年年初以来,市财政局充分发挥牵头组织作用,聚焦群众关切,细化工作措施,会同各补贴项目主管部门统筹谋划,协同配合,压实责任,纵

深推进“一卡通”各项管理工作,确保将重点民生实事办好办实。2月,市财政局组织召开全市惠民惠农财政补贴资金“一卡通”管理工作联席会议,研判分析了工作中存在的困难和问题,总结了取得的实绩和成效,并部署了2023年重点工作和任务。5月,为提升系统操作人员业务能力,市财政局组织召开全市惠民惠农财政补贴“一卡通”系统操作员专项培训会,邀请省财政厅“一卡通”系统专家授课。专家就“一卡通”系统操作流程、技术难点、规范性操作要求、银行数据获取与反馈等方面的内容进行了详细讲解,并现场互动答疑。通过培训,提高了经办人员的系统操作水平,为我市补贴项目资金按要求发放到位、补贴发放工作提质增效夯实了基础。

“下一步,我们将继续聚焦群众关切,进一步细化工作措施,持续做好补贴资金筹措、系统运行维护、业务操作培训等保障工作,巩固提升补贴资金‘一卡通’发放质量,深入推进‘一卡通’管理工作走深走实,密切协同配合,压实责任,切实维护好群众的根本利益,进一步增强人民群众的幸福感和满意度。”市财政局负责人表示。

## 市应急管理局 加大督导检查力度 提升防灾减灾救灾能力

本报讯(记者 魏兰 通讯员 张召成)防灾减灾救灾事关人民生命财产安全,事关社会和谐稳定。今年年初以来,市应急管理局充分发挥市减灾办统筹协调作用,利用督导检查推动各项工作,利用考核结果激励各单位,确保防灾减灾救灾各项工作任务落到实处。

为强化责任担当,市应急管理局全面推动“三管三必须”监管责任落实,先后制定下发了《安阳市减灾委员会办公室关于明确2023年防灾减灾救灾责任清单的通知》《安阳市减灾委员会关于印发安阳市减灾委员会2023年工作要点的通知》,明确了各部门、各单位防灾减灾救灾责任清单和重点工作。同时,该局加强应急队伍建设,持续对基层灾害信息员、安全劝导员和企业负责人进行培训,开展风险隐患典型案例安全警示教育,全面夯实防灾减灾救灾根基。

加强执法检查,切实将潜在风险隐患消除在萌芽状态。今年年初以来,市应急管理局风险监测和综合减灾科联合驻局纪检监察组、局机关纪委、执法支队成立联合督导组,定期对防灾减灾救灾工作进行监督检查,

通过召开座谈会、组织问卷调查、查阅文件资料和现场检查等方式,收集整理资料,定期讲评通报,并帮助基层单位和企业协调解决棘手问题。7月以来,市应急管理局共对6个县(市、区)、6个乡镇(街道)及10家企业进行了抽查,共发现问题隐患70余处,已经反馈给各相关单位督促整改。

此外,市应急管理局还将关口前移,研究制定下发了《安阳市减灾委员会办公室关于印发安阳市防灾减灾救灾量化考评制度的通知》《安阳市减灾委员会办公室关于印发完善防灾减灾救灾量化考评细则的通知》,梳理县(市、区)政府重点任务38项,39家成员单位重点任务251项,对县(市、区)和成员单位分别按照月度和季度开展防灾减灾救灾考核,进一步压紧压实责任。

“对形成地方经验、获得各级荣誉的,我们将给与奖励分值;对不认真落实工作、重点任务没有进展的,我们会扣分;对于连续排名靠后的单位,我们将采取通报、约谈等方式进行处理,确保我市防灾减灾救灾重点工作顺利开展。”市应急管理局相关负责人说。

## 暑期科普正当时 气象知识润童心



活动现场(本报记者 赵慧 摄)

本报讯(记者 赵慧 通讯员 胡航菲)熟悉各类气象设备、了解天气预报和预警信息的制作、体验气象主播播报……7月21日,市气象局邀请记者走进市气象台和气象影视制作中心,了解他们为广大中小学生学习特别定制的暑期气象科普实践活动。

“我们科普实践活动的场所主要是在气象台和气象影视制作中心。”市气象局工作人员介绍,“在这里,广大中小学生学习可以看到我市防灾减灾气象服务沙盘、风云四号卫星云图和气象雷达产品,还能看到天气预报和预警信息幕后制作流程,详细了解电视天气预报节目制作,体验气象主播进行播报。”活动全程都有气象专家陪同,围绕世界气象日的由来、人工影响天气原理、常见易发气象灾害及防御等方面进行生动科普,并进行实

地指导。近年,公众对气候变化和气象灾害防御等方面知识的关注度越来越高,尤其是一些中小学校也设置了气象科学教学内容,学生对气象科普知识的观摩、学习需求日益高涨。作为我市气象科普教育基地,市气象局结合实际,精心准备,在暑期推出了气象科普服务实践活动,受到了广大中小学生学习特别是学生家长的欢迎。截至目前,已经有近20批500余名中小学生学习参与了这一活动。市气象局相关负责人表示,他们高度重视气象科普基地建设,广泛开展各类气象科普宣传和社会实践活动。未来,气象部门将继续发挥气象科普教育基地的示范作用,激发广大群众特别是青少年探索气象、认识气象、学习气象的热情和兴趣,提升群众的防灾减灾意识和能力。

## 当好企业“服务员”“贴心人”

### 市民政局多举措创新监管模式优化营商环境

本报讯“我之前开办过一家养老院,需要先办理民办企业法人执照,再进行公益性养老机构备案登记,得跑两三趟。如今,只需要提交一次材料就能办好所有事,真方便啊!”7月21日,位于文峰区的某养老机构负责人付柯对市民政局的服务赞不绝口。

近年,市民政局坚持服务与监管并重,优化政务服务,创新监管模式,通过落实5项措施,最大限度减轻了经营主体的负担,真正成为了群众和企业的“服务员”“贴心人”。

实行告知承诺。市民政局在市级社会组织登记管理工作中试行告知承诺制,梳理实行告知承诺的证明事项20项,明确告知、承诺、受理、核查、监管等办理流程,编制服务指南

和办事规程,制定承诺书范本,以规范性文件的形式完善社会组织登记管理告知承诺制。

创新监管模式。市民政局全面推行对社会组织的联合监管,减少多头多层重复检查,减轻社会组织负担,逐步实现部门联合监管常态化;加大“双随机、一公开”抽查力度,联合有关单位加大抽查频次及数量。近年,该局联合6家主管部门共抽查了56家社会组织。

打击非法组织。市民政局联合市场、公安、宣传等部门,科学制订方案,广泛宣传动员,全面进行排查,大力开展打击整治非法社会组织工作,有力净化社会组织发展环境。目前,该局共依法处理非法社会组织8家,其中,劝散7家,引导

登记1家。

开展整治行动。市民政局以“清除一批名存实亡的市级社会组织、整改一批内部混乱的市级社会组织、激活一批效能不高的市级社会组织”为工作目标,在全市市级社会组织中开展“僵尸型”社会组织专项整治行动,对于认定的市级“僵尸型”社会组织分类施策,严格依法采取撤销登记、注销登记、限期整改等措施予以处理。目前,该局已依法撤销登记“僵尸型”社会化组织292个,注销登记59个,限期整改32个。

加快推行“一件事一次办”。市民政局推行“一件事一次办”集成服务模式,变单部门办一事项、单部门办多事项、多部门共办一事项、多层

级共办一事项为“一次告知、一张表单、一窗受理、一次办好”,涉及民政方面开办养老机构、助残扶困、公民身后一件事、婚育一件事等事项,依法依规整合环节、精简材料、统一表单、优化流程、压减时限,最大限度提升办事体验和效率。

“我们将持续优化社会组织领域深化‘放管服’改革,在社会组织管理工作中力求做到便民便捷高效、服务监管并重,在优化政务服务的同时,严厉打击非法和‘僵尸型’社会组织,优化营商环境。日前,市民政局会同联办部门组建工作专班,扎实推进完善‘一件事一次办’,做好群众和企业的‘服务员’‘贴心人’。”市民政局负责同志介绍说。

(董芳 常璇)

←7月21日上午,市国防动员办公室组织开展防汛抢险综合演练。

此次演练全面检验了防汛应急救援队的应急处置、协同配合和实际操作能力,也充分验证了防汛应急预案的实用性和可操作性,为高质量做好人防工程汛期防汛抢险工作打下坚实基础。

(唐少文 摄)



### 图说新闻

#### 夏日送清凉 关怀入警心

→7月18日,在中华路与文峰大道交叉口,市总工会看望慰问在烈日下坚守岗位的执勤交警,对他们不畏酷暑、甘于奉献的精神表示赞扬和感谢,并送上防暑降温慰问品。

(本报记者 魏兰 摄)