

**例题：**假如你是被派往Y市考察的X市“市长热线受理平台”的工作人员，请结合“给定资料5”和“给定资料6”，给领导写一份改进工作的建议。（20分）

**要求：**条理清晰；有针对性；不考虑格式；不超过300字。

5. 2015年4月，X市市长热线受理平台共受理有效诉求8884件，比上个月增加148件，增长1.7%。其中，电话平台受理热线8214个，市长信箱受理83件。市民留言受理587件。

从诉求类型看，投诉类5170件，占58.2%；咨询类2816件，占31.7%；求助类249件，占2.8%；建议类258件，占2.9%；其他类391件，占4.4%。

从诉求数量看，居前五位的分别是劳动保障、道路交通、环境保护、农林水利、城市管理；诉求增幅居前五位的分别是城市管理、环境保护、水电气讯、城建维护、市场监管。从诉求内容看，4月份因降雨积水，致居民出行不便的诉求明显增多，夜间噪音污染的投诉十分强烈，因路桥建设引起的占用耕地、震损房屋等问题引发的诉求显著增加。

X市群众对市长热线受理平台的期望值很高，一些并非政府管辖的业务也都希望通过市长热线受理平台得到解决。比如小区物业无人管理、楼下聚众娱乐扰民、宠物丢失、楼道扶梯无人维修，甚至寻人启事，邻里纠纷、家庭矛盾等生活琐事都会拨打热线电话。

由于群众反映、求助的问题过多、过杂，市长信箱的有效回复内容少，加上平台网页信息更新速度慢导致及时性不强、市长热线受理平台渐渐沦为“摆设”，群众很不满意。为此，领导决定派相关人员到Y市学习考察相关做法。

6. Y市市民服务中心成立于2002年3月，是市委、市政府为进一步推进公共服务体系建设而建立的一个公共服务信息平台。2009年8月启用全市统一的求助电话号码81890（“拨一拨就灵”的谐音），此外，还有一个求助服务网站、一个民声快递服务平台。2011年12月与市长热线实现全面整合，并与全市41个非紧急公共服务电话实行“一号通”，目前服务区域已覆盖全市六个区。每天可解决市民的求助3000多件。到去年底为止，通过这个网络系统，共为社会办理了505万件服务事项。

市民服务中心拥有300多家各类加盟服务企业及100多名81890志愿者，提供家政服务、维修服务、维修服务等15个便民服务大类、120多个服务项目，以满足广大市民的求助需求。此外，中心还设立“月嫂俱乐部”“加盟商之家”“失物招领中心”等服务项目。

以下是81890公共服务平台的案例集锦：

1. 2015-05-08，王女士来电询问：如何能脱离母子关系？

81890接线员接到电话，经询问12348法律援助中心，得到回复：不能脱离。除非拟制

血亲关系，也就是在收养，再婚的法律行为以及事实上的抚养关系而形成的血亲关系，法律认可通过制定协议或双方在子女成年后达成一致解除关系，否则法律不支持，公证处也不予公证。

2. 2015-05-10，市民打来电话表扬龚师傅，说龚师傅态度很好，不仅修好了水龙头，而且还不肯收维修费，她十分感谢 81890 和龚师傅。原来上午 8 点多的时候她家水龙头坏了，她马上打了 81890 电话，我们马上帮她联系了龚师傅，龚师傅知道她有爱心服务卡，就只收了工本费。

3. 2015-05-22，滨江小区的胡先生来电，要在自己家里装一套防盗装置，不知道本地有没有专门装这种设备的人？

81890 受理后，即刻联系了下属的金戈家电，它是通过工商注册，正式对外营业的红外线或防盗设备专门服务点，能为企业或个人提供防盗设备装置。第二天，81890 回访时，胡先生高兴地说，防盗设备已经装好，测试了一下，还挺有效果的，这下可放心多了，而且价格还不贵。

4. 2015-05-25，办理护照要带什么资料，如何办理？

工作人员告知：可以拿着身份证、户口本到招宝山街道中山路 4 号出入境窗口办理。具体可咨询：XXXXXXX

5. 2015-06-02，胡女士来说她的户口在农村，她在城市工作多年，单位也给她交了三金，现在失业了，她想知道像她这种情况能不能申请失业金，若可以的话到哪里领取？

接到求助后，工作人员立即咨询社保中心得知，农村户口的失业金是一次性领取的，为城镇居民的一半。居民可带上单位终止劳动合同证明、户籍证明到企业所在地的就业管理处办理。工作人员将上述信息告知胡女士，胡女士表示非常感谢！

6. 2015-06-12，孙女士来电咨询，驾驶证领证不到一年，可以上高速吗？

工作人员回复：我国已经取消了禁止实习驾驶人上高速行驶的规定，实习驾驶人可以上高速公路行驶，但是应遵守如下规定：必须悬挂实习标志。《道路交通安全法实施条例》第 22 条规定：机动车驾驶证的有效期为 6 年。机动车驾驶人初次申领机动车驾驶证后的 12 个月为实习期，在实习期内驾驶机动车的，应当在车身后部粘贴或者悬挂统一式样的实习标志。

**参考答案：**

当前群众对市长热线受理平台期望值高，反映求助问题多、杂，而有效回复少，更新不及时，导致群众满意度低。为此，结合Y市经验，改进建议如下：

1. 成立市民服务中心，推进公共服务体系建设。建立信息平台，全市统一求助电话，与服务网站、民声服务平台相结合，市长热线与公共服务电话“一号通”，扩大覆盖面，提高效率。

2. 多主体参与。服务中心与企业、志愿者合作，提高服务水平，拓宽服务项目。

3. 完善服务流程。群众反映问题后，及时转接解决，回复，并回访接受反馈，提高满意度。

4. 明确服务要求。及时高效依法解决。回复内容有理有据，通俗易懂，清晰明了，便于理解。

5. 提高工作人员服务能力。对问题科学分类，强化业务能力，提高责任意识。



关注“天津华图”微信公众号：[tjhuatu](https://www.tjhuatu.com)

后台回复“**时政**”可获取最新时政信息