

热线号码多？办事多头找？

——“12345”政务服务“总客服”来了

新华社记者 魏玉坤 王雨萧

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！

国办日前印发《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”。国新办7日举行国务院政策例行吹风会，围绕社会关切的热点问题进行了回应。

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晶介绍，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。

迪晶表示，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；支持京津冀、长

三角、成渝等地区建立区域内12345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。

但不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

“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。”迪晶说。

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。此外，将出台北京市接诉即办条例，将以12345热线为群众诉求主渠道的制度和规定上升到法律层面。

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。

（新华社北京1月7日电）

美国国会遭冲击 政治乱象加剧

徐剑梅 孙丁 邓仙来



美国首都华盛顿当地时间6日发生暴力示威。部分示威者冲进国会大厦，与警方发生冲突。图为示威者在美国华盛顿国会大厦内与警察对峙。

新华社/美联

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。美国东部时间7日凌晨，美国国会联席会议确认，拜登赢得306张选举人票，当选下一任美国总统。

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占参议院共和党人近四分之一的至少12名共和党籍参议员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。他说：“这次集会应该向他们传递一个信息：这不再是他们的共和党，这是唐纳德·特朗普的共和党。”

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。党争越来越白热化，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。

（据新华社华盛顿电）

（上接1版①）

要按照新时代党的建设总要求，以党的政治建设为统领，带头执行中央八项规定及其实施细则则精神，履行全面从严治党主体责任，锲而不舍抓好党风廉政建设，激励广大党员、干部保持良好精神状态和工作状态，以

优异成绩庆祝建党100周年。

会议强调，中央书记处要带头增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，贯彻落实中央政治局和中央政治局常委会部署要求，坚持围绕中心、服务大局，扎扎实实完成党中央交办任务。

（上接1版②）

市中级人民法院院长曾鼎新代表市中级人民法院向大会报告工作。他说，2020年，市中级人民法院紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标，积极担当作为，各项工作取得新成效。2021年，市中级人民法院将以开展“高质量司法服务年”活动为抓手，坚持党对人民法院工作的绝对领导，坚持以人民为中心，坚定不移贯彻新发展理念，紧扣推动高质量发展主题，围绕加快构建新发展格局，忠诚履职尽责，公正廉洁司法，为实施“三高四新”战略、高质量建成“二中心一枢纽”提供有力司法服务和保障。

市人民检察院代检察长黄

劲代表市人民检察院向大会报告工作。他说，2020年，全市检察机关紧紧围绕疫情防控和经济社会发展大局履职尽责，以高度的政治自觉、法治自觉和检察自觉服务“六稳”工作、落实“六保”任务，推动各项检察工作稳进、落实、提升。2021年，全市检察机关将落实“讲政治、顾大局、谋发展、重自强”的检察工作总体要求，把检察职能行使与经济社会发展大局紧密结合起来，以高度的政治自觉、法治自觉、检察自觉履职尽责，推动新时代邵阳检察工作干在实处、争创一流，努力为邵阳“十四五”时期经济社会发展提供更加坚强有力的法治保障。

（上接1版③）大家一致表示将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，在市委、市政府的坚强领导下，永葆初心、牢记使命，全面落实“三高四新”战略，为邵阳高质量建成“二中心一枢纽”贡献力量。

刘事青充分肯定了邵阳县近年来，特别是2020年经济社会发展所取得的成效。他说，邵阳县基础差、底子薄，但全县上下攻坚克难、砥砺奋进，经济总量上了新台阶，县域综合实力不断提升，“三大攻坚战”取得决定性成就，民生改善成效明显。要继续保持战略定力，把产业发展摆在更加重要的位置，以产业发展夯实乡村振兴事业基础，同时加强产业链、人才链建设，提升产业发展本质水平。要专注改善民生，结合县域实际，把教育、医疗两项最普惠的民生事业办好、办强、办出高质量。

刘事青说，征途漫漫，惟有奋斗。在全面建设社会主义现代化现

代化国家新征程的当下，我们要全面贯彻落实党的十九届五中全会精神，全面贯彻落实习近平总书记考察湖南重要讲话精神，全面贯彻落实中共湖南省第十一届委员会第十二次全体会议精神，全面贯彻落实中共邵阳市第十一届委员会第十一次全体会议精神，以只争朝夕的紧迫感，勠力同心，铆足干劲，加快发展。

刘事青说，当前，要高度关注民生，开展好“春风行动”，将党委政府的关怀和温暖，直达困难群众，勤走访、常慰问，严防冲击社会道德底线的事件发生；高度关注安全生产工作，严防各类生产安全事故和非生产经营性事故发生，保障人民群众生命财产安全；高度关注社会治安稳定，强化社会面管控，对违法犯罪行为保持严打高压态势；统筹做好年初各项工作安排，奋力实现“十四五”良好开局。

（上接1版④）审议通过《政协邵阳市第十二届委员会提案委员会关于十二届六次会议提案审查情况的报告（草案）》；审议通过《政协邵阳市第十二届委员会常务委员会关于十二届四次会以来提案工作报告的决议（草案）》；审议通过《政协邵阳

市第十二届委员会第六次会议关于常务委员会工作报告的决议（草案）；审议通过《政协邵阳市第十二届委员会第六次会议政治决议（草案）》。

会议还为6个省示范性政协委员工作室、15个市示范性政协委员工作室进行授牌。

（上接1版⑤）体现了习近平总书记考察湖南重要讲话精神，对落实“三高四新”战略、高质量建成“二中心一枢纽”作了全面部署安排；体现了省委、省政府对邵阳的期待和要求，对标对表，客观分析了未来邵阳面临的新形势、新挑战，提出的“十四五”时期经济社会发展的主要目标、重点任务和重大举措，符合我市发展实际，反映了新时代发展的客观要求。

王昌义强调，隆回代表团

的全体代表要认真学习，集中时间和精力，充分讨论并审议好工作报告，围绕邵阳未来发展议大事谋大事干大事，为建设社会主义现代化新邵阳依法履职、献策出力；要坚持以人民为中心的发展思想，着力办好群众各项“急难愁盼”问题，不断增强群众获得感、幸福感；要加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，制定具体规划、措施，使新发展格局落到实处、变为现实。

（上接1版⑥）

委员们对“一府两院”等工作报告给予充分肯定，认为《政府工作报告》对2020年的工作总结客观，“十四五”时期经济社会发展主要目标任务的设定坚持稳中求进，对2021年的工作任务安排具体而务实，部署工作重点突出，“两院”等工作报告客观实在。

委员们还围绕我市经济社会发展中的重大问题和群众普遍关心的热点难点问题积极建言献策。大家认为过去的一年，

我市在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，坚决贯彻落实党中央、省委和市委决策部署，“十三五”主要目标任务较好完成，全面建成小康社会取得伟大历史性成就，脱贫攻坚取得决定性胜利，高质量发展迈出坚实步伐，为开启全面建设社会主义现代化新征程奠定了坚实基础。大家一致表示，要继续履职尽责，开拓创新，为全面落实“三高四新”战略、高质量建成“二中心一枢纽”贡献智慧和力量。