



市委副书记、代市长陈恢清考察12345热线办。

归并优化,32条热线合一 这里,是全市政务服务“总客服”

随着名称变化的,还有全新工作环境,以及更多的工作内容。根据国务院办公厅、省市相关部门的要求,我市于今年启动政务服务便民热线的归并优化工作。至目前,市本级的38条政务服务便民热线,已完成归并32条,按时完成整体并入和双号并行归并任务。12345热线办公室相关负责人介绍,政务服务便民热线,直接面向企业和群众,是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。优化政务服务便民热线,对于有效利用政务资源、提高服务效率、加强监督考核、提升企业和群众满意度具有重要作用,最核心的目标就是实现政务服务“一号对外”和“一站式服务”,实现即问即答,接诉即办。将32条原本散落在各职能部门的政务服务便民热线归并至12345热线,最明显的改变就是话务量的激增。2020年,12345热线即完成了对18条政务服务便民热线的整合,彼时的日均话务量也仅在300个至500个之间。完成32条热线的归并之后,目前12345热线的日均话务量已攀升至1500个至2000个之间,最多

的一天超过了3000个。“话务量的激增,恰恰证明了归并优化的正确性,进一步为企业和市民反映问题、提出建议畅通了渠道。”上述相关负责人表示。政务服务便民热线的归并优化,不光是增加了工作内容,热线办理的依据、规程、标准,也进一步得到了规范和明确。该负责人介绍,此前的热线办理,我市摸着石头过河,建立了一套自己的标准和规范,但有一些事项的办理,在省级和国家级的层面,并无明确依据。国务院办公厅《关于进一步优化营商环境的意见》《湖南省12345政务服务便民热线运行规范》以及《湖南省进一步归并优化政务服务便民热线工作方案》的出台,解决了上述问题。例如,《规范》明确了热线受理事项以及不予受理事项的范围,为12345热线划清了服务边界,一定程度上减少了无效热线电话地接入,为有效地接听和服务腾出了大量资源。在上述相关负责人看来,政务服务便民热线地归并优化,更深层次的意义在于打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,在于为提升基层治理能力、探索数字化政务服务夯实根基。

上连“一把手”,下牵“百姓情” 这里,关心市民的每一项“急难愁盼”

“您好,有什么问题?请讲。”“您好,有什么可以帮到您?”……无论身在何处,不管是白天还是黑夜,市民只要拨打12345热线,就会听到接线员亲切而温馨的问候。从接听来电,到记录、梳理,再到受理、交办,再到督办、回复,在一次次“民生接力”中,市民遇到的难事、急事、烦心事被一桩桩化解。这根线,连着“一把手”。8月16日,市委副书记、代市长陈恢清来株任职后,首次考察市直机关单位,即来到12345热线办。他表示,经过累积,12345热线办工作流程规范、高效,“接听好、交办好、办理好、反馈好、改进好”的“五好”工作机制操作性强、落实到位,同时提出了“讲政治、讲担当、讲奉献、讲团结、讲自律”的工作要求。在考察中,陈恢清说:“12345热线是政府为民服务的重要窗口,发挥着重要作用,要自始至终把解决老百姓的急难愁盼问题作为出发点,督办民生实事,重视每个群众反映的具体需求。”如是说,更是如是做。8月21日,针对市民对部分事项的办理结果满意度不高,有单位存在相互推诿、不重视市民诉求的情况,陈恢清在第9期市长热线(信箱)工作简报上,作出了“市民反映的具体问题,哪些解决了?哪些被推诿了?要整风、动“刀子”,当官不为民做主,就摘掉他的官帽子。”的批示。学党史、办实事、解民忧。多年来,市政府领导以及市直相关部门“一把手”接听12345热线,在株洲已经成为常态,这也强化了各承办单位对市长热线交办事件的重视。今年,市城管局、市生态环境局、市住建局、市水务集团等多位重点承办单位的主要负责人,也先后走进12345热线办接听市民电话。回访显示,每位负责人接听电话的事件,基本都得到了妥善处理,其他事件也给了市民满意的解释,极大地推动了12345热线其他交办事件的答复。

这根线,牵着“百姓情”。5月17日上午11时许,一通电话打进12345热线,电话那头,是因为工程费未结清,多次找用人单位协调未果而情绪激动、意欲轻生的王女士。话务员邓超用她耐心的倾听、用心的开解,为地方及民警的救援赢得了宝贵时间。救下了王女士之后,又通过各方协调督办,圆满解决了她的问题。10月25日深夜11时,市民张先生拨打12345热线反映,天元区一小区附近,工地仍在进行施工,噪音影响居民正常休息,希望有关部门介入,要求工地文明施工。从张先生拨打热线,到12345热线办将问题向相关部门转办,执法人员不到半小时即赶到小区附近工地,查明噪声来源,并要求工地立即停工。1小时后,事件办结回复发送到投诉市民手机上,张先生反馈评价“非常满意”。大到人身安全、妇女权益保障、住房、就业、社保,小到街巷院落积水、无盖窨井伤人、噪音扰民,接线员每天接到的投诉、咨询细碎繁杂、五花八门。即使事情再小,12345热线也绝不怠慢。“12345热线,代表的是政府,是听民意、解民忧的重要途径,容不得半点马虎。”上述相关负责人说。用部门及工作人员的辛苦指数,换市民的满意指数。仅今年1月1日至9月30日,12345热线就受理有效事项26万多件,比去年同期增长41%,办结率和满意率均达到了99.9%。反映问题便捷、响应处理快速、解决问题负责,越来越多的市民对12345热线从陌生到熟悉,从熟悉到信赖。“有事就打12345”的口碑,在市民中逐渐形成。

10月29日,12345政务服务便民热线已开通十二周年。从12345市长热线,到12345政务服务便民热线(以下简称“12345热线”),变的是名称,不变的是打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”的核心追求。12年来,这条被市民亲切地称为“连心线”“暖心线”“幸福线”的热线,始终致力于为市民提供最贴心、最优质的全天候服务,作为一条联系群众的纽带,赢得了市民的充分信任。12年来,这条有话必接、有接必处、有处必果、有果必复的热线,共接通市民来电160万个,共受理市民反映有效事项122万件,首次办理市民满意率达98.8%,已成为一座城市公信力的象征。12年来,12345热线共接到市民感谢电话(信件)逾3000个(封),多次获评省、市“青年文明号”和市“文明窗口”,并在“第二届全国‘12345’政府服务热线高质量发展研讨会”上,捧回“骏马奖”。12年来,4300余个日日夜夜,12345热线始终坚守如一,深深融入株洲市民的生活之中,打造“24小时不下班的服务型政府”。

一号对外 一站式服务

12345政务服务便民热线运行十二周年侧记

株洲日报·掌上株洲记者廖明 陈驰 通讯员唐婷婷



找差距,划重点 这里,是施政所向的“参谋部”

民意所向,施政所指。市委副书记、代市长陈恢清8月16日考察12345热线办时提出:12345热线办要从市民反映的具体问题中,加强信息的综合和分析,为政府决策提供参谋服务。10月27日,来市政府办完事之后,市交通运输局的办公室主任钟达明,特意去了一趟12345热线办。他过来,一是了解交通运输部门在处理12345热线办交办任务中,市民反馈情况,其次是想通过查看近段时间市民投诉与反映的交通运输领域问题的概况,为接下来的工作“划重点”。“处理好12345热线办日常交办的投诉,解决的是个别市民的问题,我们要通过热线办的平台,从市民普遍反映的个案中找出共性问题,解决面上的难题,以此推动全市交通运输事业的发展。”钟达明说。发挥12345热线的平台功能,经常到12345热线办公室为后续工作“划重点”的,不仅有市交通运输局。我市制定城市养犬管理条例、督办湘江流域禁渔退捕、向计城市小区物业管理等等,相关部门无不到市长热线办查资料、访民意。随着32条政务服务便民热线的整合,以及各项规章制度及流程的进一步规范,12345热线办与市直各部门的协调联动也越来越频繁、密切;市民通过市长热线反映城区机动车违停、车辆占道现象突出,交警、城管等部门的联合整治行动随后展开;餐饮油烟、

夜间施工扰民投诉频发,环保、城管等部门的夜间执法不断加强;老旧小区基础设施配套不齐,老人上下楼不便,老旧小区改造、既有住宅加装电梯工作随即铺开;市民反映武广高铁西站与株洲火车站等交通客运站场非法营运抬头,专项整治行动随即展开……在及时转办、督办群众反映问题的同时,近年来,12345热线办公室对受理的群众诉求进行科学分析,查找各类问题产生的深层次原因,并提出解决建议,以热线工作简报、专报和呈阅件、分析报告等形式,呈给市委、市政府领导,为党委政府科学决策提供依据,让政府决策更接地气。12周年,从单条热线到整合32条热线,从12345市长热线到12345政务服务便民热线,既是成长的里程碑,更是升级再出发的新起点。风好正是扬帆时。对未来,12345热线办这样承诺:按照“统一规范、整体联动、协同高效”的原则,优化热线运行管理机制,强化热线服务支撑,确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理,使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实,形成“一号对外、诉求汇总、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结、评价考核”的工作机制,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。为提高政务服务水平,建设人民满意的服务型政府,推进治理体系和治理能力现代化,不断增强人民群众的获得感、幸福感和安全感贡献力量。

相关链接

12345政务服务便民热线归并清单

Table with 3 columns: 序号 (Serial Number), 名称 (Name), 热线号码 (Hotline Number). It lists 16 different services being merged into the 12345 hotline, such as 'National Science and Technology Public Service Telephone' and 'National Intellectual Property Rights Protection Public Service Telephone'.

《湖南省12345政务服务便民热线运行规范》第十五条

- 12345政务服务便民热线对以下服务对象的诉求应予以受理: 1. 对国家相关法律、法规、规章、政策等方面的咨询; 2. 对政务信息的综合查询; 3. 对政府部门及其工作人员在行政效能等方面的意见、建议、表扬、投诉或批评; 4. 服务对象生活、生产中碰到困难和问题需要求助政府及相关部门、公共企事业单位和社会组织的事项。

《湖南省12345政务服务便民热线运行规范》第十八条

- 12345政务服务便民热线对以下服务对象的诉求不予受理: 1. 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的; 2. 已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的; 3. 已经信访程序受理、处理或者终结的; 4. 同一服务对象的同一事项已经受理、正在办理,或已依法办理完毕,服务对象无新情况、新理由的; 5. 应由110、119、120、122等紧急服务专线受理的; 6. 违反法律法规、社会公序良俗的; 7. 属于党委、人大、政协管辖范围的; 8. 涉及军队、武警职责范围的; 9. 所反映问题非热线本级所界定的行政职权管辖范围的; 10. 骚扰电话; 11. 其它不予受理情况。



12345热线办工作人员风采。