畅通渠道听民意 架起桥梁解难题

——太原市12345政务服务便民热线开通16年纪实

“我们小区暖气不热，已经好多天了，希望相关部门过来看看。”

“‘动漫城’无任何消防设施，存在安全隐患，请核实处理。”

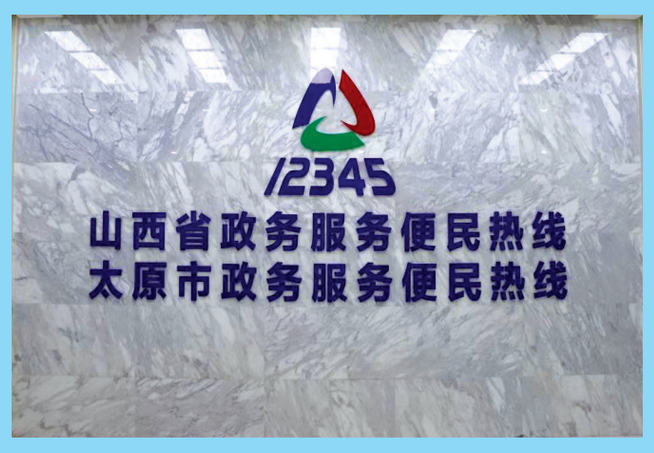
“小区门口有商铺半夜施工扰民，噪音很大，影响居民休息。”

……

这几天室外气温骤降，寒风萧瑟，在太原市为民服务中心六层，太原市12345政务服务便民热线大厅内却铃声不断，一派繁忙。

小到井盖破损、电线杆挡道，大到环境污染治理、营商环境优化……打进“12345”热线的每一通电话，都饱含了市民的热切期待。作为政府和群众之间的“连心桥”，热线工作人员将市民反映的烦心事、揪心事、闹心事一一记录，暖心回复，及时处理。

自2006年12月30日开通以来，太原市12345政务服务便民热线在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，坚决贯彻市委、市政府的决策部署，把不断满足广大市民对美好生活的向往贯穿于推进热线发展的实践探索中，深化服务意识，优化办理流程，畅通诉求渠道，积极践行着对来电群众“事事有着落，件件有回音”的承诺，实现了热线电话“接得更快、分得更准、答得更好、办得更实”的工作目标，受到了社会各界以及市民群众的广泛认可和赞赏，也成为了我市为民办实事、解难题的一道生动缩影。



资源整合 提升热线办理效率

自开通以来，太原市12345政务服务便民热线便提出了“便民、利民、为民”的服务宗旨，以及“事事有落实，件件有回音”的工作准则，力求通过及时暖心的服务，为党和政府分担解忧，为企业纾困解难，为群众办实事办好事。

期间，太原市12345政务服务便民热线创新工作思路，完善工作机制，规范办理流程，规范答复用语，明确办理时限，教育引导全体工作人员牢记自己是人民的“勤务员”，通过竭诚服务，不断增强人民群众的幸福感和获得感，收到了很好的效果。

2016年，面对热线业务成倍增长，热线服务范围明显扩大，整合热线的呼声日益高涨的新情况、新问题，我市在多方探讨、认真调研的基础上，坚持问题导向，创新思路举措，确定了整合政务热线，形成集中受理、分级处置的工作思路。

12385残疾人帮助热线、12315消费者投诉举报热线、12351工会维权热线……2016年至今，全市将37条政务热线并入太原市12345政务服务便民热线管理，通过优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，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，使服务热线接得更快、分得更准、办得更实，打造12345“总客服”，有效解决了接诉后层层转批、处理流程长等问题，建立起了高效完整的12345政务便民热线办理系统，确保了群众诉求“接诉即办”。

数“智”增效 提供全方位热线服务

2021年2月，太原联通中标“太原市政府12345热线运营服务外包项目”后，组建强有力管理团队，在市委、市政府的主导下，利用联通成熟的数字化、信息化、智能化技术优势，全力打造智慧政务热线，实现“服务+管理”双提升。

为方便企业群众线上反映诉求建议，缩短呼入时长、精准答复群众，缓解话务压力，提高工作效率，太原联通利用智能AI客服、智能回访、智能知识库等智能化应用，打造从“耳畔”到“指尖”的全方位服务；为实现舆情分析，做到未诉先办，服务政府决策，太原联通采用大数据，对热线问题的办件情况、办理效率、市民反响等作出科学分析；为达到市民诉求“件件有落实，事事有回音”，太原联通建立“接通率”“解决率”“办结率”为指标的考核体系，建立健全各种突发事件的应急机制和政务流程的快速反应机制，实现资源的统一分配与利用；为切实保障市民多渠道反映问题，太原联通通过语音查询、自助服务、人工服务、信息资料处理等形式，形成“自上而下”与“自下而上”相结合的群众诉求处置模式。

反应迅速 解决群众身边烦心事

“你们的及时反映，帮了我大忙，‘12345’不愧是市民群众的好帮手……”11月23日，家住晋源区“绿地世纪城”四期27号楼的居民刘女士说。

原来，疫情防控期间，多区域实行临时静默管理，刘女士因为临近生产，需到小店区“北京大学第一医院太原医院（汾东院区）”进行产检，情急之下，她只能致电“12345”热线求助转运并协调续接返回。

“12345”热线接到市民求助后，第一时间将该“工单”转办至晋源区政府。而经过晋源区政府协调，刘女士所在社区第一时间安排工作人员对其进行点对点转运。

刘女士对晋源区迅速反应，果断行动及采取的一切相关措施给予充分肯定，同时感谢“12345”热线的及时反馈。给予“12345”热线深切感谢的远不止刘女士。家住万柏林区“和平北路97号院”的王先生，12月初来电表示家中暖气冰凉。为了调高暖气温度，他多次联系物业，并尝试排气放水，都没有结果。无奈之下，想到了“12345”热线，于是来电求助。了解情况后“12345”热线第一时间将该“工单”转办至太原市城乡管理局。随后，市城管局派单到热力部门，热力部门的工作人员针对王先生反映的问题上门摸排查看。在工作人员的调试下，王先生家里的暖气很快恢复正常，谈起“12345”的服务，王先生乐呵呵表示，“又快又好，给你们点赞！”

全天候值守，第一时间向相关职能部门转派，督促相关承办单位安排专人核实处理，确保企业和市民的诉求得到及时有效的解决，“12345”热线着力打通群众联系政府的快车道，让群众获得到满满幸福感和安全感。

服务下沉 撬动社会治理精细化

上下联动、左右协同、一号通办，“12345”热线大大提高了各类诉求的办结效率和办理质量，推动全市各类行政执法、城市管理、行政服务权限向基层下沉，打通联系服务群众的“最后一公里”，有力推动了全市民生服务工作提档升级。

为了扩大宣传，撬动服务进一步下沉，“12345”热线充分发挥媒体作用，通过电视、广播、网络、报纸等媒体加强宣传，讲好热线故事。力求通过政媒合作、直击热点、回应关切，更好服务群众，有效破解难题，开创政务服务新模式，打造基层治理新格局。

民有所呼，我有所应。今年4月4日，为更好服务市民，太原12345微信受理端在太原市12345微信服务号主页上线使用；8月19日，在太原市12345政务服务便民热线订阅号主页同步上线微信受理端小程序，积极探索“互联网+热线受理”新模式……

期间，与太原日报社合作，开设驻“12345”热线媒体专席，加大对“12345”热线的宣传，聚焦群众“急难愁盼”问题，为市民办实事，为百姓解烦忧。在《太原晚报》推出“12345一周声音”专栏，同步在太原12345微信公众号上进行发布宣传；联合山西广播电视台携手推出融媒互动节目《直通12345》，与山西交通广播《呼叫880》节目进行现场连线；定期在FM91.2太原综合广播宣传报道暖心事，这些“政媒合作”逐步提升“12345”热线宣传质量，加大太原市政府职能部门的影响力、公信力。

再启新程 打造智能决策中心

十六年来，在市委、市政府的大力支持下，在联通的高效管理下，在全体“热线人”的共同努力下，“12345”热线取得一个又一个骄人成绩。2022年1月1日至2022年12月29日，“12345”热线累计受理综合渠道来电3798998件，其中当场答复2582868件，转办“工单”1216130件，办结率为99.94%。

在《2022年348个城市热线运行质量监测报告》中，太原市12345热线荣获第六名；在“2022年第四届全国政务热线发展高峰论坛”中，太原市12345热线荣获“A级总体评估优秀单位”荣誉称号。

转型再出发，领航“数智化”，目前，“12345”热线正在太原联通的技术支持下，从“数字化”向“数智化”转型，从单纯数据要素采集分析向为辅助决策转变，做数字政府的智能化基座，为数字经济发展赋能，不断将“12345”热线平台升级为太原总客服的智能决策中心。热线平台形成智能化能力后，向整个城市服务延伸，提高整个城市运营平台的智能化水平。

本版图文由12345政务服务便民热线提供

市政府办公室一级调研员胡琦伟视察热线标准化建设工作

市政协副主席、市政府秘书长薛晓桂疫情期间在热线慰问指导

中国联合网络通信有限公司山西省分公司党委委员、副总经理吴彤莅临指导工作