

# 栉风沐雨听民声 政媒联动启新程

——写在“12345”热线成立十六周年之际

政媒联动  
太原首创

140160小时,5840个日日夜夜……蓦然回首,自2006年12月30日成立到现在,“12345”热线已陪伴太原市民走过16个寒暑。这16年,它整合37条政务热线,实现“12345”一号通达;这16年,它从一条简单的热线电话,成为电话、微信、网站等线上线下全渠道覆盖的受理热线;这16年,它逐步成为实现人民群众知情权、参与权、表达权、监督权的重要载体,党和政府了解民情、反映民意、集中民智、解决民生问题的平台。

7×24小时全天候受理、解答、转办、回访市民来电事项,听民情、集民智、助民生、解民忧、聚民心,事事有落实,件件有回音,即使非常时期,“12345”热线也发挥出不可替代的重要作用。如今,遇到问题,拨打“12345”热线已成市民“第一选择”。

一线通达  
“接诉即办”

“你好,我家暖气不热,放了气仍然没有变化,能不能找相关部门来看看!”“我家旁边有个建筑工地半夜施工扰民,这事归哪管?”“灵活就业人员缴纳养老保险有困难,有没有缓缴政策?”“核酸检测出现混采异常,该怎么办?”……屋外寒风凛冽行人稀少,太原市12345政务服务便民热线呼叫大厅暖意融融,一派忙碌景象。

满载市民期待的一通热线电话,从城市的各个角落汇聚于此,接线员们有“呼”必应耐心解答,忙个不停。200多名接线员,7×24小时服务,365天不打烊,将市民反映的问题,源源不断派往相关责任单位,督促问题解决。

每天万余条热线电话,涉及市民生活的方方面面。

为有效解决公共服务热线号码众多、资源配置不合理、服务过程缺乏统一监督等问题,整合各类公共服务热线和信息资源,让市民只记“一个号码”,只打一次电话,便能得到问题的有效解决,市政府对各类政务服务热线进行了整合。

截至2022年6月,“12345”热线已完成对“12315”“12319”“12320”等37条政务服务热线的整合。如此一来,市民只记“一个号码”,只打一次电话,只需一个平台受理,各级各部门依责限期办理,便能确保“接诉即办”,实现“12345”热线一号对外,一线通达,彻底打通服务市民的“最后一公里”。

科技赋能  
“智慧”热线

市民王先生准备从外地回太原,想了解太原的疫情防控政策。拨打“12345”热线咨询,在电话排队等待过程中,他通过热线电话语音了解到,可在太原“12345”热线公众号查询相关政策。他试着进入该公众号“微查询”中查找相关信息,很快就查询到需要的信息。除此之外,他还发现,可以通过公众号的“微受理”反映问题。看似操作简单的“微查询”和“微受理”,其背后是一整套系统的支撑,正是科技赋能,让“12345”热线的服务充满“智慧”。

“12345”热线成立之初,主要依靠热线电话受理市民诉求。现在,市民可通过微信、网站等多种途径反映。无论是线下,还是线上,每日市民反映和咨询的内容种类多样,十分庞杂,想要及时解决市民诉求,做到事事有落实,件件有回音,如此巨大的工作量,对“热线”是一个严峻的考验。“我们



太原市12345政务服务便民热线呼叫大厅。

“硬核”服务  
温暖全城

“您好,请问有什么可以帮您?”这句话,热线接线员每天都要重复几十上百次。小到水电气暖,大到疫情防控,“12345”热线工作人员,全天候感受着城市的“心跳”,每时每刻贴着市民的心,用他们的真情服务温暖这座城。

今年2月,尖草坪区采取赋码管理措施,一时间,“12345”热线电话量猛增。为有效应对疫情期间并喷式增长的话务量,“热线”立即启动一级应急响应。在联通管理团队的带领下,全体人员服从指挥,用“硬核”的工作作风坚守岗位,全力畅通市民诉求渠道,以实际行动做好抗击疫情的“总客服”。

今年4月3日,小店区发现4例核酸初筛阳性感染者。4月7日,晋源区实行全域交通管制。4月10日,万柏林区实行全域交通管制。随着确诊人数的增加,封控管控区不断扩大,“12345”热线立即调整工作模式,183名工作人员连夜到达指定酒店入住,启动“单位+酒店”两点一线工作模式,实行“三班倒”工作机制。对于封控区、管控区、健康码黄码、红码、怀孕哺乳等工作人员启动居家办公模式,与集中办公人员携手并肩,快速回应市民关切。4月13日,“热线”日均呼入量由1.9万暴增至10.3万,与现有热线人员比例严重失衡。紧急时刻,“热线”面向全市公开招募远程居家办公“话务志愿者”1500名,同时联动联通公司客户服务部及政企客户事业部百余人,充实“热线”力量。



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。



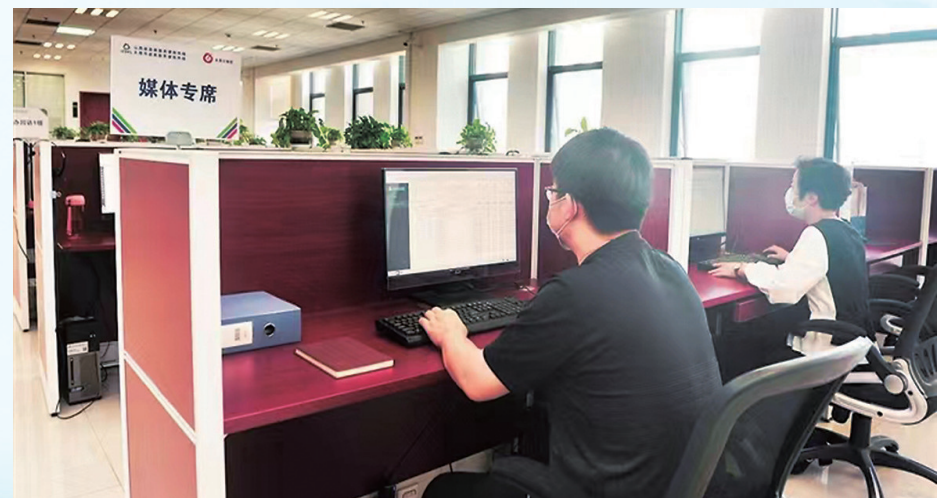
最美热线人——“12345”热线话务受理部主管崔国强。

话务员正在接听市民来电。

本版图片由12345政务服务便民热线提供



2022年9月7日,“12345”热线“太原日报社媒体专席”启用当天,太原日报社社长边素庭与市政府值班便民中心和“12345”热线负责人进行座谈。



2022年9月7日,“12345”热线“太原日报社媒体专席”正式启用,专席配备有专门的工号,记者正在查看当天热线情况。

林部门,直到问题解决。今年以来,《太原晚报》开设的《来自12345媒体专席的报道》栏目,报道了多起“12345”热线为民解忧的案例。“热线+媒体”的政媒联合,借助媒体舆论监督,促进了热点、难点问题走向趋势,进行舆情分析,增强工作预见性,为政府决策和治理提供支撑,实现了“未诉先办”。

据了解,“12345”热线设立媒体专席是政府平台与媒体资源整合的一种创新,是太原市首创。媒体专席的设立不仅加强了“12345”热线的宣传,让群众更加了解“12345”热线的工作,也使“12345”大量的信息得到深入开发和综合利用,实现政府服务与新闻价值联动。媒体专席启用后,双方紧紧围绕市委、市政府的中心工作,分析利用和综合开发相关信息,合理、合法、合规地促进群众“急难愁盼”问题的解决,为市民办实事,为百姓解烦忧。

春风“话语”润民生,一枝一叶总关情。“12345”热线一头连着政府,一头连着百姓。它是“连心桥”,也是“晴雨表”,更是“听诊器”。他们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,优化“工单”运转流程,建立以“响应率”“解决率”“满意率”为指标的考核体系,提升服务效能,更好服务群众,交出令人民群众满意的“答卷”。

记者 郭晓华