

民呼我为践初心 高效服务赢民心

——市12345热线“十四五”发展成就综述

□记者 王菲 通讯员 李俏佳

一头连着党委政府的民生牵挂,一头承载万千群众的期盼诉求,市12345热线,既是社情民意的“感知器”,也是政务服务的“总客服”,更是践行“人民至上”理念、落实“民呼我为”要求的坚实民生纽带。

“十四五”期间,这条热线始终以群众需求为导向,以提质增效为核心,在提升服务品质、创新体制机制、数字赋能转型、公益暖心服务等领域精准发力、深耕细作,用“事事有回音、件件有落实”的坚守回应民生关切,以全方位、多层次的发展突破,书写了政务服务高质量发展的民生答卷,让政务温度直达群众心间。因突出表现,热线先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“全省三八红旗集体”“全省信访系统先进集体”“浙江舟山群岛新区建设10周年先进集体”等多项荣誉称号,彰显了其在服务群众、参与社会治理方面的显著成效和示范作用。



我们的
“十四五”
高质量发展答卷



提质增效强根基 精准服务筑信赖

以专业赋能提效,让服务更精准;以规范流程提质,让响应更迅速。市12345热线不断在响应速度与处理效能上寻求突破,催生从“民生热线”到“治理枢纽”的蝶变。

五年来,市12345热线从流程、制度、监督三个维度对“首接即办、接诉即办、快速响应”工作制度进行迭代升级。在台风天、疫情防控、假日旅游等关键时期,积极推进“接诉即办”,加强话务员、后台值班的支撑力量,联合市属部门、县(区)、功能区建立24小时办理机制,力争做到群众合理合法诉求第一时间响应。

围绕诉求办理全周期闭环监管,紧盯疑难交办、临期催办、重点督办、线索移交等四个环节,市12345热线创新构建“四张清单”管理机制,通过加强与市委编办、市司法局对接,建立涉及群众(企业)重大利益事项提级处置工作机制及周例会机制,强化群众(企业)反映突出问题的分析、处置,进一步明确办理流程,提升办理效率。

舟山是司法部确定的行政执法监督与12345热线建立合作机制全国试点城市。市12345热线全力推广“即督快响”联动机制,和司法部门建立信息共享、预警抄报、会商会诊、协查督办、定期分析等机制,理顺高频“交办难”事项,进一步压实办理责任,实现普通投诉类诉求速派速办,一般职责争议案件24小时内确权派单。

近年来,市12345热线年均受理80万余件,平均办结时长3.5天,群众满意度达99%。

机制创新破难题 服务大局显担当

市12345热线作为连接党委政府与企业群众的“连心桥”,既是倾听民意、汇集民智的重要窗口,更是落实市委市政府中心工作、破解发展难题、提升治理效能的关键抓手。

五年来,市12345热线深化机制创新,强化协同联动,在助力优化营商环境、破解城市治理共性问题上精准发力,切实把热线效能转化为服务发展、惠及民生的实际成效,为全市高质量发展提供坚实支撑。

市12345热线充分发挥服务企业的“窗口”优势,聚焦企业集中迫切诉求,为话务员做好企业相关的业务培训、学习,为企业咨询、投诉举报工作做好保障。针对接线过程中的企业热点问题、新问题,与涉及企业较密切的职能部门建立紧密沟通机制,对知识库进行快速实时更新。

为更好地服务企业,市12345热线建立营商环境专席,在全省创新推出营商环境专线“三速工作法”,即“民(企)情速报”、“民(企)呼速办”、“民(企)事速督”。该举措被我市作为微改革项目之一推荐到省委改革办,相关信息被省委办公厅和国家信访局《人民信访》录用。对于企业诉求,切实做到动态跟踪、全程管控,落实专人将企业反映多次未解决或不满意的事项第一时间交予相关承办单位营商

环境事项督查专员予以跟进落实,争取一次化解。

2024年1月,我市实现企业综合服务平台与12345热线平台贯通,涉企诉求可以通过热线平台转办,实现企业诉求的闭环管理。同时,强化涉企执法联动处置,按周定期移交线索,有效规范涉企执法行为,助力营商环境持续优化。

锚定城市治理现代化部署要求,市12345热线聚焦城市建设发展过程中涌现的民生高频共性问题,持续探索治理模式创新,将“接诉即办”与“未诉先办”同步谋划、一体推进,建立“12345热线数据全量分析、分管市领导统筹推进、牵头职能部门领办、相关职能部门协办”的“一月一议一解决”联动专项治理机制。

数据显示,2025年以来,市12345热线累计开展规范船舶企业用工管理、小区电梯管理、物业服务管理、住宿卫生等12个主题的专项治理,其中9个主题领域来电平均下降30%以上,出台政策、工作指引等10项。同时,建立“热线与镇街直通互联”机制,将主动治理向镇街延伸,通过热线对群众诉求来电的专项分析,筛选群众反映强烈突出的问题分布领域和地域,为基层提供加强社会治理的数据支撑和治理建议。

数字赋能促转型 智能治理增活力

“先生您好,电话已接通,请讲。”市12345热线话务大厅内,话务员热情回复市民来电。眼前的电脑上,热线大模型正通过实时语音转文字功能,记录市民来电内容。话务大厅的电子大屏幕上,全市接听情况、接听类型、高频事项等来电数据实时显示,一目了然。

激活政务服务“新引擎”,近年来,市12345热线以技术创新驱动热线服务迭代升级,全面提升热线服务精度和效率,为市委市政府科学决策、精准施策提供数据支撑。

完善线上“智能客服”。市12345热线重点打造社保、医保等高频咨询应用场景,持续优化完善公积金智能客服,不断提升答复准确率;建立“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的热线知识库,为智能答复和人工答复提供有力支持。

以数字化转型为抓手,市12345热线全力推进热线智能应用探索。经过多轮迭代,热线60路座席均已上线大模型应用,实现ASR智能转写、智能派单、数据分析等核心功能的全流程智能化覆盖。该模型构建的高频问题预警机制,深度挖掘“民意富矿”,对群众诉求进行深入分析,形成数据分析报告,为政府部门决策提供依据,真正释放热线数据价值。

此外,在热线队伍建设与业务能力提升方面,市12345热线亦取得显著进展。2024年10月,舟山成功承办全省12345热线技能竞赛,并荣获集体三等奖;2名参赛选手凭借出色发挥,分别摘得个人金奖与铜奖,创造了热线参加省级竞赛的历史最佳成绩,充分展现了热线队伍的专业素养与昂扬风貌。

暖心公益提“温度” 服务民生增“厚度”

民生无小事,枝叶总关情。五年来,市12345热线在做好常规诉求办理的基础上,主动延伸服务触角,聚焦特殊群体关爱、企业发展助力、民生微实事办理,让“人民至上”理念落地生根,让政务服务更具人情味。

坚持“党建+热线”工作方针,市12345公共服务中心积极打造红色热线品牌,携手市公安局指挥中心党支部、市急救指挥中心党支部等,共同打造“千岛连心桥”党建共建品牌。7家热线服务单位通过举办各类志愿服务、党建等活动,不断拓展和丰富合作机制,更好更快地解决基层困难事、群众烦心事。



延伸服务触角,市12345热线发展培育了32家“12345”爱心公益工作室,组织开展现场服务活动,组团为基层海岛提供各类公益服务,助力“小岛你好”海岛共富行动,以贴心优服务收获小島百姓好口碑。

2023年2月,我市“社会事项一件事”应用率先在省“民呼我为”统一平台上线,聚焦群众所思所盼、所急所需,精细打造特色场景,迭代升级为民办实事工作机制,实现“一地创新、全省共享”。相关做法先后被法治日报、人民网、浙江日报等媒体报道。

提升服务质效,通过深化“1+N”12345爱心公益连心站品牌打造,市12345热线进一步扩大宣传服务力度,真正为需要的老年人以及弱势群体提供常态化的公益服务,在5个县(区)、功能区各点位提供爱心服务,开展现场爱心公益服务,并根据村、社区的需求,定期安排服务商、爱心公益工作室赴基层送公益,组织公益连心站维修师傅进行家电维修技能专项培训,提升服务商服务能力。

去年以来,市12345热线进一步深化为民办实事长效机制,以“一室一站”品牌(爱心工作室、公益连心站)打造为重要抓手,积极开展社会工作服务,已在定海、普陀、岱山、嵊泗、新城各点位提供家电维修等爱心服务60余次,先后到朱家尖文化广场、普陀沈家门街道中大社区、岱山县沙洋村等开展现场社会公益服务。同时,多措并举强化服务提升,对不符合要求的服务商予以清退,并通过媒体“身边的好师傅”专栏宣传,强化对优质服务商的激励与示范作用。

民有所呼,我有所应;民有所盼,我有所为。“十四五”期间,市12345热线以坚守诠释初心,以创新提升效能,以服务温暖民心,成为感知社情民意的“传感器”、破解民生难题的“突破口”、推进基层治理的“主阵地”。

站在新的发展起点,市12345热线将继续坚守“人民至上”理念,持续优化服务品质、深化机制创新,用更优质、高效、暖心的政务服务,架起更坚实的政民“连心桥”,为高质量发展建设共同富裕示范区、高水平建设现代海洋城市贡献更大力量!



本版图片由舟山市12345公共服务中心提供