

# 七年为市民服务了1243万次

## 12345已经不只是一条热线,舆情研判、考核都能用数据完成

遇到问题只需要拨打一个电话,就一定能得到职能部门的回复。在济南,已经运行了七年的12345市民服务热线就敢给市民打这个包票。12345现在已经不只是一条热线,它起到的作用也不仅仅是接收、传递市民反映的问题这么简单,在这个熟悉又好记的号码背后,它还有更多丰富的功能。

本报记者 刘雅菲

### 10000个

日均接近万个来电

多半是市民咨询

近日,市民张先生在上班路上,经过一个路口,由于信号灯时间太短,他被堵了近20分钟,随后他把这个问题反映给了12345市民服务热线,第三天他就得到了相关部门的回复,向他解释了信号灯时间短的原因。随后,还有12345的工作人员电话回访他的满意度,如果有不满意,还会详细记录不满意的原因。

张先生的经历,就是12345呈现给市民的一个侧面。2008年9月26日,由原市长公开电话升级而来的12345市民服务热线开始为市民服务,现在已经成为通过电话、短信、市长信箱、微博、微信五位一体24小时受理市民诉求的平台。从成立最初到现在,热线日均受理量从最初的1000余件增长到近1万件,年增长率为33.8%,共受理市民诉求1243.2万件。

“这么多年以来,各个职能部门的为民服务意识都在增强,但是市民拨打热线的数量一直在增加,这并不意味着部门工作做得不好,而是市民对12345的信任在增强”,济南市12345市民服务热线二处处长赵琳说。

市民的信任从数据上也能反映出来,拨打12345的市民来电分咨询、求助、建议、投诉四大类。目前,咨询类问题占受理总量的57.82%;市民遇到困难时反映诉求的占受理总量的32.56%;建议类问题占受理总量的2.86%;投诉类问题占受理总量的6.76%,比往年同期平均占比下降2.69个百分点,去除超出受理范围、行政区划、政府职能等因素,真正涉及行政效能投诉的问题共计1693件,占受理总量的0.08%,比往年同期平均占比下降0.33个百分点。

### 5000人

相关部门5000人

围绕着热线忙活

“12345这七年来受理市民诉求1200多万次,但这1200多万不仅仅是反映问题,从另外一个角度来看,这就是济南的相关职能部门为市民服务了1200多万次。”济南市政务服务中心主任赵国钧说。

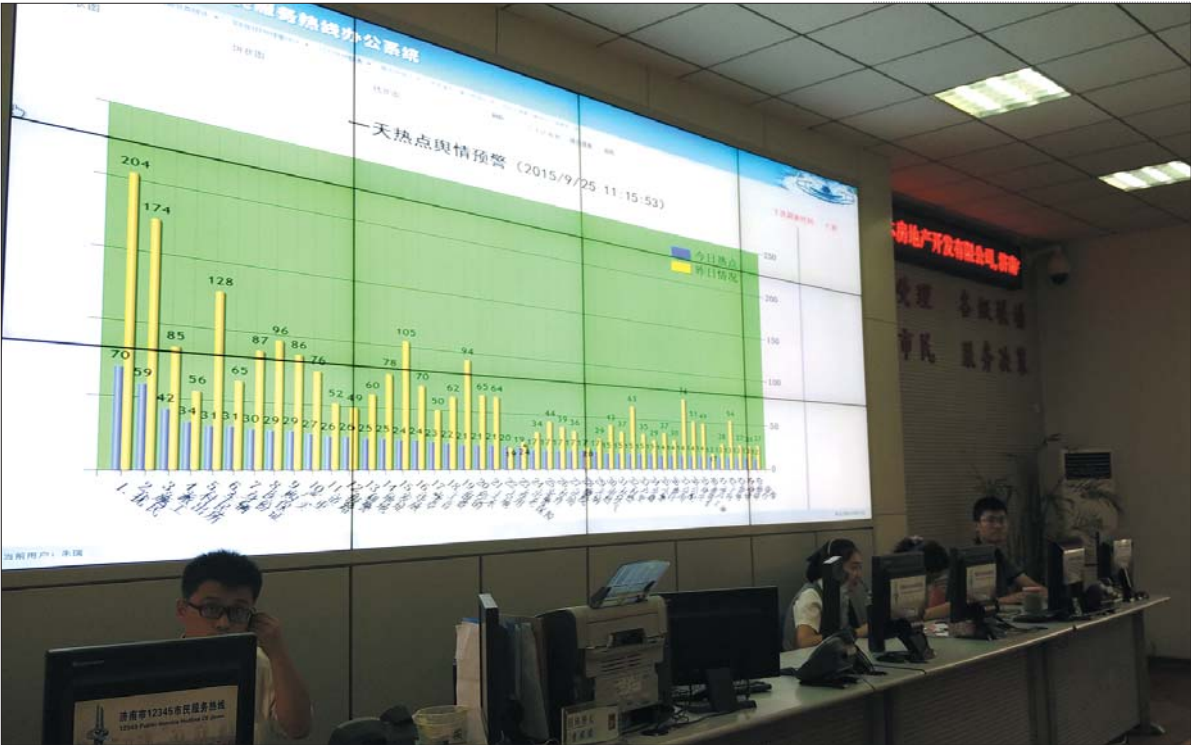
只要打进了12345,市民反映的问题就进入了一套严格的程序,这套程序的每一个步骤都有时限,在这套程序运行完成后,一定会产生一个结果,回复给市民。

其中,12345市民服务热线,是受理市民诉求的总平台。有近八成的问题,可以由热线受理人员查询知识库直接解答或查询往期反映同一问题的办理结果进行答复,再或三方连线相关部门直接办理。剩余不能直接办理的问题,转派到承办职能部门办理。对一些重点事项和热点、难点问题,“12345”热线还会进行升级督办和跟踪督办,并最终回访满意度。

除了热线工作人员,解决问题的关键还得看各个职能部门的办理情况。记者了解到,目前在全市,为市民打进的热线进行服务的工作人员就达到了5000余人,这些人分布在各个区县、各个职能部门,已经织起了一张网,让市民所反映问题的解决变得更加顺畅。

“济南的12345确实能帮我解决问题,而且打进电话反映问题后不会石沉大海,要是评选城市幸福指数算上这一指标,济南的得分得提升不少。”市民冯女士曾经反映过小区周围路灯不亮的问题,问题解决的速度快得让她都没想到。

不仅是冯女士,还有很多市民都曾经向12345表达他们的感谢,截至目前,济南全市的热线系统共接到感谢电话、感谢信10余万个,收到锦旗近千面。而自2008年热线组建以来,各级领导也对热线作出重要批示共计793次。



12345大厅的大屏幕上,显示着一天热点舆情预警。 本报记者 刘雅菲 摄

# 12345成为全国热线的师傅

## 受理人员语速语调都有标准,在全国推广



赵琳每天最主要的工作就是要在各个单位之间进行协调,电话通常是一个接着一个。(图片由受访者提供)

本报记者 刘雅菲

在12345的受理大厅,每一个受理员的面前都有一面镜子,这可不是小姑娘爱美才摆上的,这面镜子也是12345标准化工作的一部分。而12345的标准化工作现在已经成为了全国的排头兵。

2011年10月,12345市民服务热线被国家标准委正式批准为全民参与社会管理服务业标准化试点单位,制定了《济南市12345市民服务标准化建设方案》,确定了1090项工作标准。随后“济南市政府12345全民参与社会管理国家级服务标准化试点”项目高分通过国标委验收,提前一年完成试点任务,成为全国唯一的政府创新社会管理国家级服务标准化示范单位。

“让市民聆听我们的微笑”现在不仅仅是一句服务口号,12345热线还根据这句口号制定了微笑服务标准,对受理人员的语速、语调、规范用语等都进行了详细规定,镜子也就是帮助受理员观察自己的表情。

2014年的12月1日,国家标准委通过官方网站发布公示,12345热线等11个单位被确定为国家级“2014-2015年度服务业标准化示范项目”,“作为示范项目中唯一一个政府热线,意味着12345真正成了排头兵,也成为全国政府热线的师傅。”12345热线的工作人员告诉记者。

作为师傅的济南12345也吸引来大量的学生。自2008年12345热线成立以来,先后接待全国各地173个城市学习考察团234批次。其中,接待北京、上海、广州等副省级以上城市考察团46次,国外考察团35个,212人次。

12345积累了大量标准的数据,而这些数据通过大数据分析技术,还可以为政府部门科学施政提供数据资源,而且也成为职能部门找不足的依据。

# 12345越来越“能”了

本报记者 刘雅菲

## 1 大数据可做到舆情研判

2014年,12345市民服务热线就依托济南市政府办公厅电子政务处及相关单位的技术支持,开发了千万量级的智能化大数据平台,这一平台能够起到很多实实在在的作用。

对于市民而言,拨打12345的时候最好等待时间不要过长。在大数据平台启用之前,每天约有10%-15%的市民无法拨通12345热线,而大数据平台则可以根据市民拨打热线的数量随时调配现有班次,将坐席利用率最大化。“现在市民能够拨通12345的比例已经达到95%以上。”赵琳说。

针对有些市民反映热线办理中间环节多的问题,12345利用大数据系统可以实时监控热线办理情况,实现热线扁平化管理,减少中间环节。热线已与济南市公安局、

济南市园林局、济南市旅游局等单位实现热线办理扁平化,如果有市民反映基层派出所、公园等方面的问题,热线可以直接与具体的基层单位进行三方连线,现场解决市民诉求。

此外,通过大数据系统,市民来电中反映出现超过10次的问题,将自动进入到12345热线大数据系统的热点词范围之内,热线督办人员将主动将此作为民生热点进行分析督办,促使问题早日解决。

在12345的办理大厅,大屏幕上播放着一天热点舆情预警,市民反映问题的数量都进行了汇总排序,“如果我们发现哪一项迅速上升,就说明肯定出现了相关的问题。”赵琳说,对于这些问题,12345会立即汇总反映到相关部门,并及时预警。

## 2 部门有啥不足一查便知

“12345的工单一过来,我们都会第一时间了解处理,现在已经成为我们查找工作不足的一个最直接的方式了。”济南一职能部门工作人员告诉记者。

为了更直接地让各部门了解自己的工作情况,12345现在也已经与各个承办部门实现了数据共享。

记者了解到,市民打进的每一个电话,还可以直接影响各个部门的考核分数。目前,热线办理成绩先后纳入全市民主评议党政政

风行风考核、科学发展综合考核等全市范围考核,并增加了权重。

热线办理分数这么重要?打分能保证公平吗?这一点完全不必担心。据赵琳介绍,热线办理的所有分数都是系统自动生成。每一个电话打进来,一直到办结,这中间的全部环节,例如市民是否满意、多长时间给市民的回复等,都会自动生成分数。“从这个角度来讲,其实各个单位的分数都是市民和各单位自己的工作来共同打出的。”