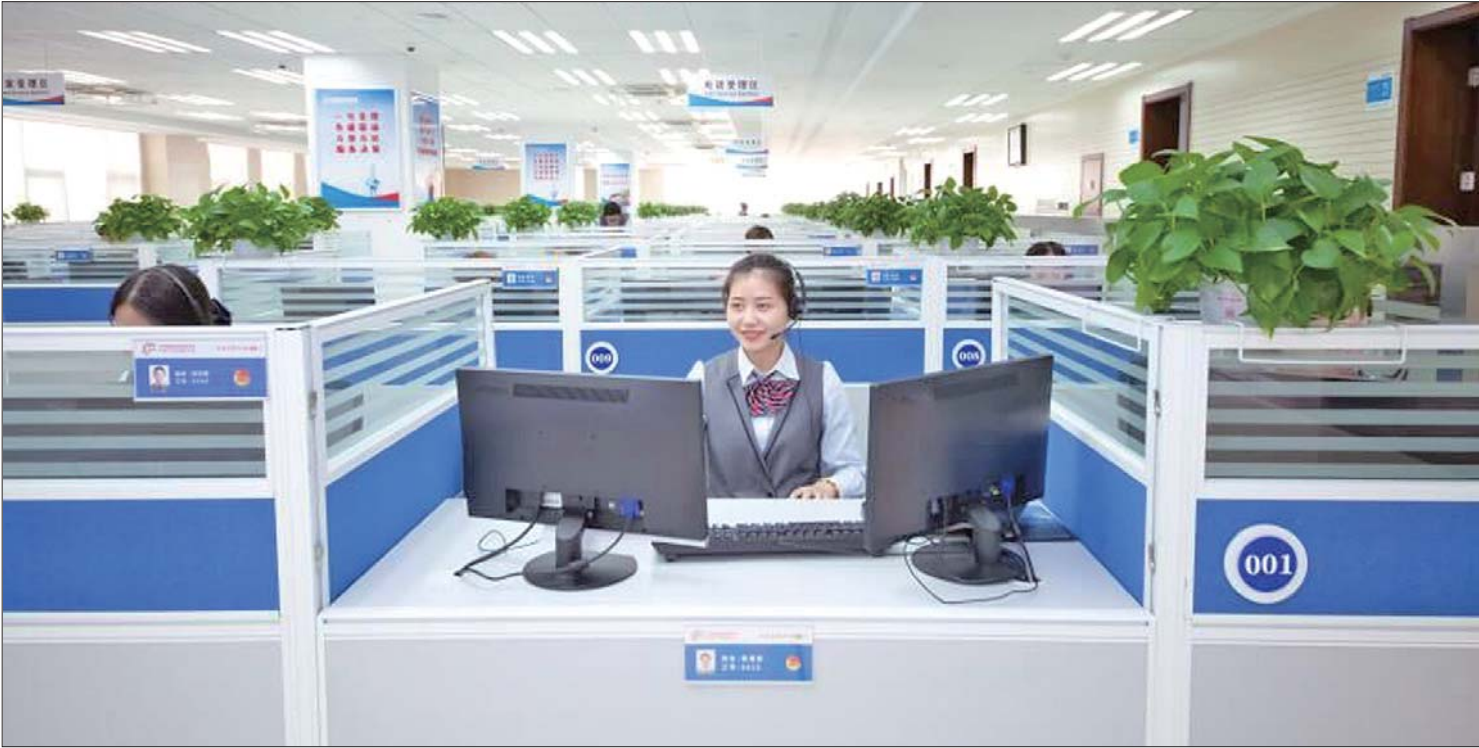




提起济南12345市民服务热线,首先想到的关键词是:“国家标杆”。

在济南,12345市民服务热线自2008年9月26日正式开通以来,已经走过了12个春秋。热线始终践行“以人民为中心”的发展思想,以现代化的手段、标准化和法治化的理念,把“群众满意不满意、答应不答应、高兴不高兴”作为工作标准,充分发挥了“民生直通车、发展助推器、行风监测仪、决策信息源、形象代言人”的作用,截至目前共为民服务6600万件次,特别是今年以来就为民服务1150万件次,同比增长35.06%,呈逐年上升趋势。“12345,服务找政府”已经成为泉城市民的共识。

►“12345,服务找政府”已经成为泉城市民的共识。



泉城总客服 市民新管家

开通12年,济南12345市民热线在优化服务中不断拾级而上

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 夏侯凤超 通讯员 郇晓临

一单通达,接诉即办 热线进入“秒速时代”

坚持以人民为中心,必须有高水平的为民服务能力。

为民服务的意识有多强,办事效率就有多高。一年来,济南12345热线在工单流转速度、办理速度和面对突发事件时的应对能力都有显著提升。

今年5月份,济阳区曲堤街道王元气村有村民拨打12345热线反映“村内路灯不亮”问题。从市民拨打电话,到热线工单到达街道,流转时间用了不到30秒,相关问题在当天就彻底解决。如此高的工作效率得益于热线设立的“一单通达”机制。从去年起,热线依托大数据实现扁平化管理,市民诉求可以直接转至街道、社区一线办理,这使得工单流转时间大大缩短。原来需要3个多小时来流转的工单,现在只需要不到一分钟,真正实现了“秒速通达”,最大限度节约了时间和行政成本,提高了工作效率和群众满意度。目前,“一单通达”工作标准已在全市163个街道推广,并向市卫健委35家委属医院和市交警支队各交警大队等三级、四级办理单位进行拓展延伸。今年7月,热线在章丘区三涧溪村设立“12345市民服务热线三涧溪村工作室”,积极探索将热线办理与村居治理深度融合。

12345热线快速的应对能力在疫情防控期间得以体现。在疫情发生初期,市民的茫然无措可想而知。“感染新冠肺炎后会是什么症状?”“我有点咳嗽是感染病毒了吗?”“居家应该如何正确消毒?”“返回济南从哪个高速口能下?”市民的咨询问题数量种类繁多,涉及医疗、交通、行政审批等方面。

这个时期,网络信息五花八门,市民最需要的无非就是权威声音。为稳定市民情绪,服务科学决策,根据全市统一安排及办公厅的具体要求,12345热线充分发挥全市疫情相关诉求统一受理平台作用,工作人员加班加点,快速组织研发了3级22类78项疫情防控专项舆情信息分类系统和3级6类25项复工复产专项信息分类系统,并将相关数据与有关承办

单位实时共享。为使市民的诉求得到最专业的答复,热线协调市卫健委、市教育局、市工信局、市行政审批局、市侨联联动合作开通疫情专家座席、疫情防护心理支持热线、复工达产专家座席、行政审批专家座席、济南市海外侨胞防疫服务热线等,市卫健委、市

行政审批局等单位派员到热线现场值班,让市民第一时间听到党委政府的声音。

为打造更优质的营商环境,12345热线在优化服务上做加法,在工作流程上做减法,建立了企业诉求“接诉即办”平台。“接诉即办”平台负责受理解决企业反映

的政策咨询、服务诉求、意见建议等事项,全面推行“企有所诉、我必有应、接诉即办”。

渠道拓宽,八位一体 “掌上服务”全办成

助力城市高质量发展,必须

做优化发展环境的推进器。

在不断提高服务效率的同时,12345热线不断拓宽服务渠道,整合业务范围,使泉城市民“12345,服务找政府”的意识更加深入人心。

近日,济南12345市民服务热线“市民智库座席”启用,实现“市民热线市民办”,这是济南创新社会治理体系的又一新举措,在国内再创先河。今年5月,热线创新与媒体联动模式,与济南报业集团共同打造泉城服务“总客服”,将“爱济南”客户端整体升级打造为“便民利企、服务决策”的掌上平台和城市服务的统一入口——“掌上12345”。

市民在“我的诉求”内可以轻松查到自己所反映的问题办理进度,还可以选择“自助问答”咨询问题,12345热线庞大的知识库可以第一时间给予回复,体验一番之后不禁让人感叹功能的强大:“只有你想不到,没有我办不到。”升级后的“掌上12345”不仅方便了群众通过互联网渠道反映诉求、提出意见建议、查询办理,还实现了与12345热线受理系统的互联互通,为逐步向公共服务、便民利企服务等功能拓展延伸打下了坚实的基础。

除了“掌上12345”,还有“移动12345”。与“掌上12345”不同的是,“移动12345”不是手机客户端,而是由街面巡查员担任的移动座席。12345热线与数字化城管创新融合打造的“移动12345”,让街面巡查员成为12345移动座席,通过街面巡查主动发现问题、解决问题。

“移动12345”的创新性在于,从空间上打破了传统呼叫中心的局限,实现从“坐等市民来电”到“主动服务市民”转变,从固定座席向移动座席转变,主动巡查发现问题,进一步丰富了热线受理形式。“移动12345”也拓宽了巡查员的巡查范围,除城市管理类事项外,市政公用、交通等其他事项均纳入巡查范围,移动巡查员在其负责区域内,可进行案件核查及满意度评价,实现了热线工作职能由受理向办理转变。

有了“移动12345”,12345热线受理渠道更加多元,在原来电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机APP、掌上12345七位一体受理的基础上再度拓宽。开通12年,济南12345热线已经扩展到“八位一体”受理,再次领先全国。



长期以来,济南12345市民服务热线一直引领全国热线标准化建设。

延伸阅读

践行“国家标杆”,城市热线以“智”赋能

践行“国家标杆”,必须有始终如一、精雕细琢的工匠精神。

一件工单从受理到流转、办理、解决,再到回访,看似一件微不足道的小事,其实环环都有标准可循。济南12345热线将标准化建设嵌入到热线办理的每个环节,使市民在整个流程、每个细节中感受到实实在在的安全感和幸福感,这些感受折射的正是热线为民服务的深度。

服务标准化是推动整体性政府构建的重要路径,长期以来,济南12345市民服务热线一直引领全国热线标准化建设并不断探索。

2019年12月,山东省政府热线标准化技术委员会成立,秘书处设在济南12345热线。今年3月,济南政府热线与标准化促进会成立,这是全国首个从事政府热线与标准化促进工作的社会组织,由12345热线申报筹建“全国政府热线标准化工作组”工作也在积极推进中。目

前,12345热线正申请制定《政府热线话术规范》《政府热线受理事项分类指南》等4项国家标准。申请制定热线国际标准工作也取得新进展,已与英国、德国进行对接并达成共识。今年5月成立了12345热线国际标准制定工作小组,目前已形成政府热线国际标准草案。同时,12345热线还将把标准化引入党支部和团委工作,提出5个方面32项标准化措施,并成立标准化小组和改革工作班子,修改完善了12345热线回访质检等93项工作标准。

依托标准化建设,济南12345市民服务热线扎实推进法治化建设,全市形成了市有条例、区(县)有办法、街镇有细则,上下联动、形成合力、全面落实的工作格局。2019年,市属党群政法部门纳入12345热线办理范围,实现了热线办理无缝隙、全覆盖。针对市民反复反映的问题加大督办力度,分门

别类集中研究,努力解决群众最急最忧最盼的紧迫问题。目前,行政效能方面的投诉从最初的10%下降至0.12%,热线工作作为城市建设、经济发展提供了和谐有序的环境,市民的幸福感知指数正在不断提升。

立足于脚下,着眼于未来。当下的济南正深入践行黄河流域生态保护和高质量发展国家战略,加快打造“五个济南”,建设“大强美富通”现代化国际大都市,市民对美好生活有着更高的追求和向往。放眼全国,各地政务热线也呈现高质量发展势头,热线服务已经走在向数据智能化发展的道路上,可谓千帆竞逐、百舸争流。济南12345市民服务热线通过业务整合、流程再造、智能驱动,站在新高度开始了它新的使命:为市民生活添彩,为城市发展赋能,为打造社会治理体系和治理能力现代化的“济南经验”而奋进不止。