

日均接听办理各类诉求1.5万件,办理满意率和问题解决率长期保持在95%以上

12345 热线:办好群众家门口的“关键小事”

□青岛日报/观海新闻记者 余博

“有事就打12345”,已经成为岛城市民的普遍共识。从治理僵尸车、路面坑洼修缮、消防通道堵塞治理,到拆除违建建筑、拖欠工资发放等,涉及经营主体以及民生的各类咨询、建议、投诉,都可以得到“耐心倾听、用心服务”。

便民热线是否“好用”“管用”,体现的是一座城市的为民态度。青岛高度重视12345热线的建设和完善,2022年和2023年,青岛市12345政务服务便民热线(以下简称“青岛市12345热线”)连续两年在全国334个城市参评的政务热线服务质量评定中获评最高的“A+”等级。

今年以来,青岛市12345热线以智慧平台为依托,以规范化运行机制、标准化办理流程为保障,创新构建12345·青诉即办一体化诉求解决体系,不断推进热线工作再上新台阶。目前,热线日均接听办理各类诉求1.5万件,办理满意率和问题解决率长期保持在95%以上。



■12345·青诉即办指挥调度平台。



■接线员接听热线电话场景。



青岛市12345热线 实现快速响应、高效办理

为实现“分得更准”，青岛市12345热线建立专业化的转办团队，完善诉求派发职责清单编制、典型案例梳理制度，加强职责交叉、定位不清事项的研判分析，确保诉求精准分办。“一次转办”准确率由79.2%提升至95%。

为实现“办得更快”，青岛参考先进城市做法，探索扩大“镇街直办”范围，将管辖权属清晰的诉求直接交镇街办理，需区市部门配合办理的，由街(镇)通过12345·青诉即办平台“吹哨”提级，交区市负责协调办理。

为实现“反馈及时”，青岛健全完善12345·青诉即办诉求回访机制，提升智能回访、人工回访工作规范化水平，对诉求人提出无需回访和已通过平台自行评价以外的工单实施“全量回访”，不断提升回访准确率。

流程重塑: “一个平台、一套机制、一支队伍、一体评价”

“民生之事无大小，细微之处总关情”。提升热线办理质效是做好热线工作的关键。今年，青岛通过12345·青诉即办一体化诉求解决体系，重塑热线业务办理流程，推动资源力量持续下移，铺就了“民之所望”与“政之所向”之间的“连心桥”。

12345·青诉即办一体化诉求解决体系整合了12345热线和青诉即办平台相关资源，节省了诉求转办的“时间成本”和政府资源，让更多“关键小事”在更靠近群众的“家门口”直接解决。以小区垃圾清理问题为例，原来拨打12345热线后，需经市、区(市)、镇(街)逐级转办到社区，现在通过12345·青诉即办一体化诉求解决体系，可直接将问题传导到社区，实现“一步式”办理。

今年初，国务院办公厅下发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，明确提出依托12345政务服务便民热线加强政务服务热线归并，根据需要设置重点领域专席，不断提升12345热线接办效率。

对此，青岛市12345热线整合原有24条政民互动渠道，建立“一个平台、一套机制、一支队伍、一体评价”的一体化运行模式，避免多头受理、重复转办，切实解决群众办事多头找、诉求受理效率低的问题，提高反映问题的便捷性和解决问题的时效性。同时，加强12345·青诉即办平台与110、119、120、122等紧急热线联动，实现了紧急诉求即时转接相应专线。

值得关注的是，为更好地回应群众合理诉求，今年青岛市12345热线探索建立疑难事项联席会商机制，从热线社会监督员中邀请部分人大代表、政协委员、律师及市民代表组成会商专家团，按照“公开透明、广泛参与、务实高效”的原则，围绕解决时间跨度长、成因复杂、化解难度大、职责划定有分歧、群众对政策理解有偏差等方面诉求事项进行会商研判。

高效办理:分得更准、办得更快、反馈及时

“您好，青岛第三海水浴场厕所旁边有卖游泳圈，把路堵死了。”今年7月14日中午，一通匿名的游客电话打进了青岛市12345热线。当日下午3点，市南区综合行政执法局八大关街道中队就已调查完毕，并开始对周边占道经营等市容乱象进行整治。

这种情况是青岛市12345热线对每一个诉求“快速响应、高效办理”的生动写照。在青岛市12345热线，“人人都是战斗员”，他们始终战斗在服务民生最前线，确保热线24小时畅通。

服务从接通电话之前就已经开始。当前，青岛市12345热线不断完善知识库体系，使热线服务从被动转接相关单位转变为主动回答市民问题，不仅大大缩短了市民获取信息的时间，还有效避免了因信息不对称而导致的反复咨询。市民只需拨打一个电话号码，即可获得所需要的政策资讯，真正实现了“一站式”服务。

例如，以往开办一家运输企业需要准备众多文件资料，并且要与交通、工商、税务等多个部门打交道，手续繁琐且耗时较长。但现在，随着知识库的推出，热线接线员通过知识库，能够迅速掌握最新的服务指南。无论市民是已经购置了运输车辆，还是计划在将来购置车辆，热线都能提供详细的指导。

接话后，如何做到“分得更准、办得更快、反馈及时”，是实现快速响应、高效办理的关键。

为实现“分得更准”，青岛市12345热线建立专业化的转办团队，完善诉求派发职责清单编制、典型案例梳理制度，加强职责交叉、定位不清事项的研判分析，确保诉求精准分办。“一次转办”准确率由79.2%提升至95%。同时，依托数据大模型技术，探索实现诉求事项、责任单位、解决方案的自动研判、精准匹配功能，进一步提升工单一次办结率。

为实现“办得更快”，青岛参考先进城市做法，探索扩大“镇街直办”范围，将管辖权属清晰的诉求直接交镇街办理，需区市部门配合办理的，由街(镇)通过12345·青诉即办平台“吹哨”提级，交区市负责协调办理。同时，不断完善“自动定位”“一线直达”“吹

哨报到”等联动办理机制，由微信公众号受理的诉求一般由社区(村)或街道(镇)直接响应办理，减少诉求转办环节。如，有市民留言反映，市北区瑞海北路7号瑞海景园有集装箱挡住消防通道。通过“镇街直办”机制，湖岛街道第一时间接到通知并开始处理，当日下午顺利完成了集装箱搬离工作。

为实现“反馈及时”，青岛健全完善12345·青诉即办诉求回访机制，提升智能回访、人工回访工作规范化水平，对诉求人提出无需回访和已通过平台自行评价以外的工单实施“全量回访”，不断提升回访准确率。

12345热线是为民办事的机制和平台。主动明确无法满足的诉求，有助于把有限精力用在解决群众的急愁难盼上。今年，青岛市12345热线按照国家、省有关工作要求，制定了“超出职责范围”诉求处置机制，梳理10大类103种情形超出职责范围的诉求事项，明确申报要求，提高审核效率，由话务员统一答复，不再转办，有效减轻了基层负担。

啃“硬骨头”:对“未解决”“不满意”的企业群众诉求常态化攻坚

只要拨打了12345，无论多晚，都会有人接听受理，这是热线对市民的承诺。青岛市12345热线秉持“办好一件事，温暖一颗心；办好万件事，温暖一座城”服务理念，不仅提升了服务效率，更增强了人民群众的获得感和幸福感。

有一次市民来电反映自家的粮地问题，一个简单的问题来回回讲了二十多分钟，话务员许巧玉没有催促市民，而是当好一个倾听者的角色，让市民把心中的郁闷情绪尽情抒发出来。后来，市民特意来电表扬她，这让许巧玉内心暖洋洋的。

“用心用情”也是解决复杂问题的法宝。今年夏天，有市民通过12345·青诉即办反映，市北区某居民将捡拾的废品堆放在家中滋生蚊虫，希望处理。接诉后，镇江路街道东仲社区立即开展落实。经了解，楼里住着一位近80岁的独居老人，平常靠捡拾废品维持生计，因变卖不及时，滋生了老鼠和蟑螂。社区在与老人子女沟通后，决定暂时将老人安置在旅店，并联系专业消杀公司前往老人家中进行集中消杀，并由清运公司彻底清理老人家中废品，共清理了6车杂物。之后又帮助老人联系装修公司，待室内重新装修后，老人再迁回家中。至此，事情得到妥善解决。

需要承认的是，市民的诉求中，存在一些难啃的“硬骨头”。对此，今年7月中旬至9月中旬，青岛市12345热线对今年以来未解决、不满意的企业群众诉求进行了梳理排查，开展为期两个月的集中攻坚。对7月1日以后形成的“未解决”“不满意”的企业群众诉求进行常态化攻坚，每月实现“动态清零”。工作中，青岛市12345热线督办团队常态化开展“四不两直”现场督导工作，建立工作台账，总结典型案例，健全工作机制，及时妥善解决了一批企业群众反映集中的“急难愁盼”问题。

如，青岛市12345热线通过各种渠道收到34名农民工反映，施工班组长拖欠人工费71万元，请求帮助协调给付。收到问题后，热线工作人员多次协调有关部门，当面与当事人沟通，及时了解当事人诉求，核实具体欠薪数额，梳理症结难点。经过详细调

查得知，劳务分包单位已将应付的工程款全额支付给施工班组长，但施工班组长未将相应的工资支付给下属工人。针对这一情况，热线和有关部门两次组织项目负责人、劳务分包单位负责人及拖欠工资农民工代表当面沟通协调，最终达成一致意见，参建单位现场结清了农民工工资71万元。从收到诉求到解决问题，只用了6天时间。

在民生领域，自今年2月发展改革委下发物业收费标准调整相关文件后，物业企业履约服务不到位、物业收费与物业服务质价不符成为近期的市民诉求热点。青岛市12345热线也对此进行了跟踪处理，推动市民诉求得到妥善解决。如城阳区专门下发通知，要求各物业服务企业自查整改，并召集投诉集中的19家物业企业召开部署会议，要求各物业服务企业按照政策规定进行自查整改。截至目前，城阳区已有10个项目、7家物业企业主动调整物业收费标准。其他涉及调整物业费的项目将根据投诉情况，分批移交依法查处。

未诉先办:把问题解决在最佳“窗口期”

经过多年的工作积累和实践探索，12345热线已经成为名副其实的数据“富矿”。青岛市12345热线深入挖掘数据价值，为城市治理贡献力量。

纵向上，青岛市12345热线坚持日简讯、周调度、月分析机制，配合做好基本公共服务六大领域专项数据分析，每月调度会议专题研究各区(市)运行情况。

“我们持续强化多维数据监测，对市民来电来信的行业分布、发展态势、关联事项进行模型分析，形成12345·青诉即办运行情况分析报告，以供决策参考。”市政府办公厅热线办有关负责人表示，热线还

对监测发现的热点敏感信息，做好分析研判，及时向相关部门预警提示。对办理工作中存在的推诿扯皮、弄虚作假、漠视群众利益等情况，第一时间转纪检监察部门处理。

横向上，青岛市12345热线充分运用“青诉即办态势感知大数据分析系统”，建立诉求数据库，与社会治理网格化智慧工作平台共享数据，实现数据一体化分析。

如，通过热力图、矢量图、天地图等动态掌握诉求趋势、高发区域、高频事项，与部门业务系统互联互通和信息共享，向同级有关业务部门实时推送受

理、办理和回访评价等数据，为部门履行职责、事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策提供支撑。

确保“接诉即办”的基础上，青岛市12345热线还依托全市网格体系，建立了一支“主动发现问题、主动承接任务、主动办理反馈”的“先锋队”，推进实现网格信息全掌握、治理责任全覆盖、治理范围无缝隙，最终推动“未诉先办”。以市容环境类事项为例，自平台运行以来，该类诉求占企业群众诉求的25.79%，其中，网格员“排查上报”事项占比达23.11%，主动发现、主动治理，把问题解决在最佳“窗口期”。



■青岛市12345热线接线员探讨业务。