

“您好,请问有什么可以帮您?”9月17日,走进12345海口市民服务智慧联动平台话务间,此起彼伏的问候声在大厅中回响,一个个求助信息被迅速转交至相关职能部门处理并得以解决。

12345热线,一端紧密连接着千家万户的“急难愁盼”,另一端则彰显了政府部门的主动担当。自2008年正式设立以来,海口12345热线始终将“以人民为中心”的理念贯穿于每一次接听、每一条派单、每一件回访之中。

今年1—8月,海口12345平台共受理办件219.59万件,日均9037件;诉求响应率98.34%,同比上升12.44%;按时办结率99.95%,同比上升0.05%;实际参评满意率99.13%,同比上升2.67%;实际参评解决率99.43%,同比上升6.74%。

这一组组数据,不仅是海口12345热线对群众诉求“件件有着落、事事有回音”承诺的兑现,更是广大群众获得感、幸福感、安全感的生动体现。

□本报记者 龙易强 通讯员 王诗仪

一条热线的速度与温度

今年前8月,海口12345热线按时办结率达99.95%



9月17日,工作人员正在通过12345海口市民服务智慧联动平台查看市内重要路段监控,以便随时发现问题并及时解决。

今年前8月 海口12345成绩单

受理办件**219.59**万件,日均**9037**件

诉求响应率**98.34%**,同比上升**12.44%**

按时办结率**99.95%**,同比上升**0.05%**

实际参评满意率**99.13%**,同比上升**2.67%**

实际参评解决率**99.43%**,
同比上升**6.74%**

A 督办协同 疑难办件“提速解”

道路积水、噪声扰民、消费纠纷……如今在海口,不论是遇到操心事、烦心事还是揪心事,有问题就找12345热线,已成为广大市民的习惯选择。

“然而,在海量办件中,总有一些疑难问题涉及部门多、协调难度大而迟迟未能解决,成为困扰市民生活的‘烦心事’。”海口12345热线相关负责人介绍,为有效破解这一难题,海口12345热线与市纪委监委创新建立协同监督工作机制,依托海口市“监督一张网”平台,为疑难办件的解决注入强大动力。今年以来,热线通过“监督一张网”平台报送协同监督办件61件,涵盖道路修复、违规收费、乱搭乱建、旧改电改等与市民生活息息相关的多个领域。

“大厦门口电动车乱停放,不仅给我们的出行带来不便,也存在很大的安全隐患。”今年5月底,市民张先生向海口12345热线反映,美兰区南宝路富驿大厦门口存在电动车停放不规范的问题,希望相关部门予以解决。

接到市民诉求后,海口12345热线第一时间启动常规办理流程,但问题未能得到有效解决。为尽快消除安全隐患,热线随后通过“监督一张网”平台进行转办。海府街道办接件后,联动富驿大厦物业开展综合整治,通过加强宣传引导、规范停车管理、增设停车区域及充电设施等一系列措施,最终实现了“停放有序、管理规范、设施完善”的治理目标,赢得了市民的认可。

当办件办理过程中出现推诿扯皮、久拖不办的情况时,海口12345热线申请纪委监委介入,发起会商,形成工作合力,大幅提升了问题的处置效率。今年以来,热线联合市纪委监委发布逾期专题通报3次,在强有力的监督推动下,每周逾期办件数量大幅下降至个位数,降幅达98.16%,逾期办理问题得到根本性扭转。

“您好,我车上有外国客人,请问可以帮我翻译吗?”去年11月,一段海口12345热线接线员用英语接听办件的音频在网络上走红。

“当时一名出租车司机在海口东站搭载了外籍游客,由于交流困难,无法确定对方具体目的地,便拨打热线向我们求助。”海口12345热线英语首席接线员常艳波回忆道,通过与外籍游客电话交流,最终确定对方要去海南热带野生动植物园。这段“通话”在

网上得到了众多网友的认可,大家纷纷点赞“海口温度”。

这样“高匹配”的精准服务,早已成为热线的日常。近年来,为更好地满足不同群体的特殊诉求,海口12345热线主动作为,针对性地设立了各类特色专席,为市民提供更加精准、专业、高效的服务,打造了一个个贴心的“便民窗口”——

面对开学焦虑、人际交往困惑等常见问题,今年8月底,秋季开学前,

B 高效服务 特色专席“精准解”

C 靶向施策 退单问题“专项解”

众反映强烈的突出问题得到切实解决。例如,秀英区某物流园夜间超时施工,产生的噪声严重超过有关规定。市民通过海口12345热线投诉,反映周边居民长期遭受噪声困扰,且该问题此前多次反映均未得到有效解决,“要求相关部门严肃查处,督促物流园整改,并建议开发商做好小区隔音措施。”

接到诉求后,相关部门迅速响应和行动,督促物流园整改。后经市综合行政执法局秀英分局核实,物流园已将园区内产生噪声的叉车全部更换为电动叉车。今年8月5日的现场检测结果显示,其噪声排放已符合标准。

通过一系列强有力的措施,我市热线办件退单问题得到了有效遏制。今年1—4月,355件退单问题典型案例已全部解决;5—6月,退单未解决办件仅剩余5件,群众满意度和工单办结率得到有效提升。

从“打得通”到“办得快”,再到“办得好”,海口12345热线用温度与效率守护民生福祉。“未来,我们将继续深化机制创新,强化部门协同、提升服务精度,用更高效、更暖心的服务解决民生难题、优化营商环境,为加快建设海南自贸港核心引领区和打造‘六个之城’贡献力量。”海口12345热线相关负责人表示。



①9月17日,在12345海口市民服务智慧联动平台话务间的数据专区,工作人员不间断查看海口12345平台相关数据,以确保群众诉求及时办理。

②9月17日,在12345海口市民服务智慧联动平台话务间,英语首席的工作人员为外籍人士提供服务。

③7月24日,在美兰区海府路,海口12345热线工作人员联动相关部门,共同解决市民车辆受损的问题。

本版图片均由本报记者 苏弼坤 摄

记者手记

以“总客服”之优 解老百姓之忧

□本报记者 龙易强

随着企业和群众对政府服务需求的日益增长,12345热线的诉求量持续攀升。如何将12345热线打造成便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,已成为衡量政府治理能力的关键。

做好“总客服”,首要任务是提升效能。群众诉求五花八门,既有亟待解决的“急难愁盼”,也有涉及政策咨询的烦心事。应对不同诉求须精准分类:能即时答复的绝不拖延,需部门协同的明确牵头单位,对不符合政策的要耐心做好解释,让“快速响应”成为服务常态。

做好“总客服”,必须打破部门壁垒,强化协同治理。要压实首接责任制、限时办结和闭环监督,确保问题一跟到底,而非一转了之。同时,善用数据赋能,对高频诉求归类分析,推动“未诉先办”,从源头减量。更关键的是,把解决实效纳入考核,让回应速度与解决深度成为衡量绩效的硬指标。

热线之“热”,源于百姓期盼;服务之“服”,重在落到实处。唯有让“12345”从“传声筒”升级为“终点站”,方能让每一次呼声都被重视,每一个诉求都有回音。这才是“总客服”应有的温度与效率,更是一个城市治理能力现代化的生动体现。

