

海南省政府综合服务热线12345满月，来电统计分析报告发布 6117个热线电话 近半找工商

本报海口6月7日讯(记者宗兆宣 通讯员 陈术颖)海南省政府综合服务热线12345从5月1日零时起开始试运行,目前已有23条厅局热线并入,初步实现了多线合一连政府。

5月伊始,省政府综合服务热线12345平台试运行初期,仅有省烟草专卖局、省商务厅、省知识产权局、省海洋和渔业厅4家单位的服务热线并入。截至5月31日,又有省工商局、省审计厅、省民政厅、省林业厅、省住建厅、省教育厅、省水务厅、省住房公积金管理局、省环保厅、省国土资源厅、省安监局、省统计

局、省人社厅、省农业厅、省文体厅、省食药监局、省质监局、省交通厅、省卫计委等19家单位接入。

目前,海南12345综合服务热线平台正在继续横向整合其他5家省级热线成员单位,纵向整合各市县、局机关及惠及民生的其他板块,如水电网煤等,真正建设成“全省一个窗口受理”的统一政务服务平台。

据统计,5月1日至5月31日,省政府综合服务热线12345共接听群众来电6117个,其中无效电话788个,有效电话5329个,形成的5329件有效工单中,省

工商局工单总量为2517件,占比47.23%;接待现场投诉3件。话务量最高时为5月30日,当天接听热线1295件,平均一分钟一个电话。

据12345平台建设小组办公室主任、海南省工商局局长陈楷介绍,省政府综合服务热线12345正式运行后,将构建“一号对外、集中处理、按责转办、限时办结、统一督办”的政府服务平台。群众只需一号拨打12345,说一遍事由,即可解决消费维权、一般维权、民生服务、紧急突发状况等问题。省政府综合服务热线12345正式运行后,将坚持职能就近和联席办件原

则,涉及多个部门职责或不能确定职责所属的,按照职能就近的原则,由12345管理中心协调职能部门处理。个别争议较大难以解决的,将启动联席协调机制,把多个部门召集起来,一起将事情处理好,确保案件落地,事事落实。

下一步,省政府综合服务热线12345将不断提升办结速度和效率,逐步增加本地方言、外语服务,进一步丰富投诉渠道,实现语音、微信、APP、短信、微博、电子邮件、信函接听,并设置现场投诉接待点,接受群众现场投诉。

咨询类前5位问题

税务发票询问热

- 税务发票
- 企业年报
- 三证合一
- 网购
- 手机三包责任

解说:据省政府综合服务热线12345平台工作人员介绍,5月份群众来电中的咨询类问题除涉及企业自身税务和年报等方面外,后期有关住房公积金的咨询成为一大热点,这些来电主要咨询住房公积金缴存情况及提取条件。面对这些提问,12345工作人员会给对方讲解最新的公积金提取条件要求,建议咨询者到缴存银行或住房公积金管理局大厅缴存银行柜台打印公积金账户信息单。

群众来电话 最爱反映啥问题

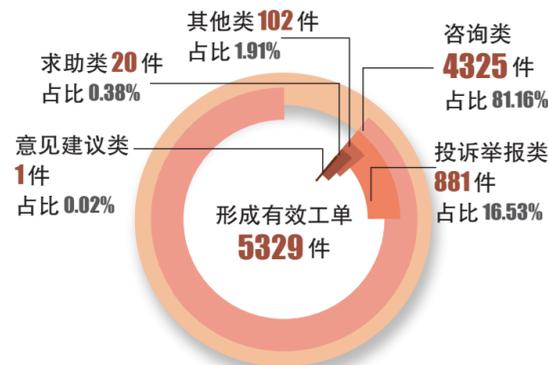
投诉类前5位问题

商家拒三包最招烦

- 商家拒绝履行三包责任
- 经营者拒不履行约定
- 食品安全
- 噪音、油烟废气污染
- 假烟

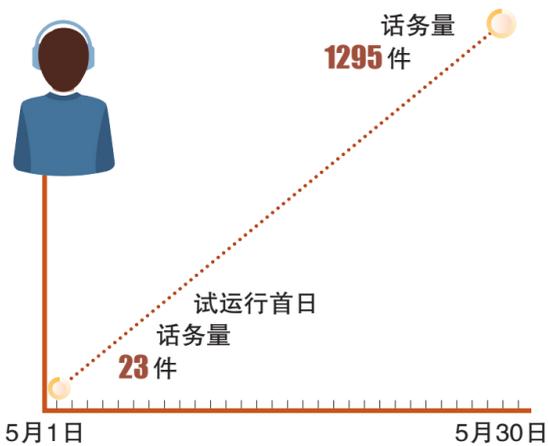
解说:这些投诉热点主要是因商家未诚信经营或虚假造成的。例如海口冯女士反映海口一美容院以免费赠送护肤品为由,诱导她未满17岁的孩子进店使用产品后却需付费购买,举报商家以虚假宣传诱导消费。因为消费者事后才向12345投诉,导致工商执法人员难以取证。执法人员为此告诫商家须牢记诚信经营,并提醒消费者擦亮眼睛,防止掉入商家设置的“陷阱”。

一个月接听电话6117个 办结率95.69%



下派成员单位工单 **929** 件,其中已反馈 **889** 件,办结率 **95.69%**

话务量日增14% 最高一天接听电话1295件



一个月扩军6倍 23家单位接入

- 省烟草局 (12313)
- 省商务厅 (12312)
- 省知识产权局 (12330)
- 省海洋与渔业厅 (12323)
- 省工商局 (12315)
- 省审计厅
- 省民政厅
- 省林业厅 (65239341)
- 省住建厅 (65333050)
- 省教育厅 (65324535)
- 省水务局 (65786168)
- 省住房公积金管理局(12329)
- 省环保厅 (12369)
- 省国土资源厅 (12336)
- 省安监局 (12350)
- 省统计局 (12340)
- 省人社厅 (12333)
- 省农业厅 (12316)
- 省文体厅 (12318)
- 省食药监局 (12331)
- 省质监局 (12365)
- 省交通厅 (12328)
- 省卫计委 (12320)

整合后21家单位原号码还在继续对外,省审计厅、省民政厅没有热线号码。预计双线运行至7月中旬。

目前未接入的5家单位: 省旅游发展委员会(12301) 省物价局 (12358) 省地方税务局 (12366) 省邮政管理局 (12305) 省通信管理局 (12300)

接到您电话 12345怎么办

办理工单原则: “属地管理、按职承办、分线指导、全程督办”和“谁主管、谁负责”原则分派工单。

办理工单程序: 自派发工单时起,承办单位应按照《管理办法》在规定时限内办理所转办事项并告知群众。

12345管理中心应在2个工作日内复核所办结工单,并通过12345自动语音电话、短信、网络等进行满意度回访;群众回复不满意或列入督办的事项,由12345管理中心人工回访。

回访时应征求群众对办理结果真实性和满意度的意见,必要时会同承办单位当面回访群众。

已办结并通过复核、回访的事项,由12345管理中心按照档案管理程序归档。

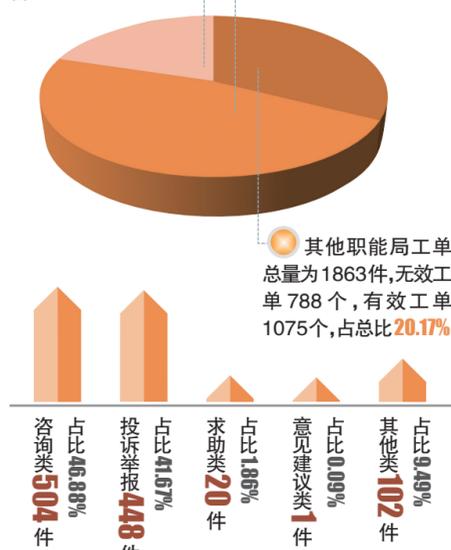
本版数据统计时间:5月1日至5月31日

拨打12345 群众说了啥

- A 咨询类问题**
省工商局 **2084** 件
省住房公积金管理局 **1737** 件
省烟草专卖局 **121** 件
- B 投诉举报类问题**
省工商局 **433** 件
省烟草专卖局 **121** 件
省通信管理局 **96** 件
- C 求助类问题**
省交通运输厅 **10** 件
省烟草局 **4** 件
- D 下派工单**
省通信管理局 **76** 件
省生态环境保护厅 **31** 件
省商务厅 **5** 件
- E 已反馈工单**
省通信管理局 **76** 件
省商务厅 **3** 件

工商公积金最受关注

省住房公积金管理局工单总量为1737件,占比**32.60%**
咨询类1737件,占比100%



分享本版内容请扫二维码(见报当日八时更新)
数据整理/本报记者 宗兆宣
制图/陈海冰