

省政府综合服务热线12345平台运行以来共处理190多万件群众诉求 群众利益无小事 一枝一叶总关情



全省12345热线工作座谈会现场。

“抱着试试看的心态求助省人民政府综合服务热线12345平台，没想到把长期困扰我们的难题解决了，打这个电话确实管用。”海口市民符先生逢人就夸12345热线真正解民忧。

让符先生津津乐道的海南省人民政府综合服务热线12345平台(以下简称省12345平台)于2016年7月1日零点零分正式运行，这是全国第一家由省政府成立的12345综合服务平台。目前省12345平台已横向整合23家省直成员单位热线，纵向整合20个市县(区)政府分平台，实现全省“一号对外”。

A 纵指挥 横协调 | 架起政府与群众的连心桥

符先生所在的小区位于海南省财税学校附近，该学校高音广播噪音扰民，2014年以来周边居民多次投诉，但因涉及多层级、多部门一直难以得到有效解决。

省12345平台接到投诉后，第一时间分派工单到各相关单位，但由于涉及面广，仅靠某一个单位根本解决不了这个难题。本着“群众的合理诉求就是我们的工作追求”做法，省12345政府综合服务热线管理中心专门牵头组织省教育厅、省财税学校、海口市政府服务中心、琼山区政府、国兴街道办、琼山区城管中队等相关部门召开协调会。经过协商，校方将每日清晨播放广播的时间向后调整40分钟至45分钟，并于半个月内完成了调整。困扰周边居民多年的学校噪音问题得到妥善解决。

省政府12345热线目前是全国第一家省政府成立的12345综合服务平台，在全省多规合一整体框架下，打破地域和行政壁垒，实行全省统一管理的模式。群众诉求直达相关承办单位，办理结果直接反馈，减少中间层层流转环节，最大限度提升效能，形成了完整的业务闭环。依托海南“省直管市县”的体制优势，省12345平台运用“互联网+政务服务”模式，打造政府服务全省“一张网”，纵向指挥、指导市县分平台，横向组织、协调省级各职能部门，实现全省统一管理、协同服务的工作机制。目前，省12345平台已完成与961017扶贫专线的业务对接，可实现热线间的“一键转接”。同时，省12345平台与省公安厅联

合发文，建立了对接联动制度。针对处理过程中存在办件职责界定不清或涉及部门较多、群众反映诉求较复杂等问题，充分发挥“职能法定、职能就近、联席会议”的功能，通过联席会议积极协调相关部门尽快协商解决群众诉求，提高了工作效率，提升了政府为民办事的公信力，进一步推动“群众四处找”变为“部门协同办”。

据统计，热线开通后，接到的投诉举报类约85万件，占44.30%；咨询类约90万件，占46.50%；求助类约4万件，占1.90%；意见建议类约3万件，占1.47%；其他类约11万件，占5.83%。

今年7月10日至8月15日，第三方评估平台对全国31个省区市334条12345热线的服务质量进行监测。海南省入选“省(直辖市)总体排行榜”第3名，仅次于北京、上海。

“群众称12345热线管天、管地、管空气，有什么难题都可以找12345求助，这形象地表述了政府服务于群众生活的方方面面。”省政府综合服务热线12345平台建设小组办公室主任、省工商局局长陈楷表示，民之所望、政之所向。老百姓关心什么、期盼什么，省12345平台就服务什么、推进什么；省政府出台了哪些惠民政策，有哪些重点工作部署，省12345平台就跟进什么、落实什么。百姓有难题，政府有责任去帮助解决，省12345热线就是政府部门全心全意为人民服务的有效“抓手”。



12345平台工作人员现场处置群众反映的问题。

B 惠群众 利民生 | 搭建政府服务群众的便民线

工商12315、旅游委12301、质监12365、物价12358、食药监12331、税务12366……每一条热线都对应着一个职能部门，种类繁多的热线号码让人眼花缭乱。在一年多以前，对于市民群众来说，要区分每条热线电话的专业职能并不容易，想要咨询或解决一个问题，经常要打多个电话，碰到职能交叉或相近的，容易出现推诿扯皮。由于缺乏统一的管理和调度，碰到跨部门、跨地域、跨层级的复杂问题，更是缺少有效的处理办法。

2016年2月，海南省政府印发《海南省整合优化各职能部门投诉举报平台功能 建立统一政府综合服务热线平台工作方案》，明确在2016年6月30日前，整合全省以“123”开头的政府职能部门和部分公共服务热线，建设涵盖消

费维权投诉、经济行为违法举报、民生、人力资源和社会保障咨询等职能的统一政府综合服务热线——“12345”，由海南省工商局牵头并代管。

2016年7月1日零点零分，海南省政府12345综合服务平台正式运行。省12345平台整合优化了各职能部门投诉举报平台功能，集中受理群众求助、咨询、投诉、建议等非紧急类诉求。截至今年9月底，省12345综合服务热线共受理群众来电约214万件，形成有效工单约193万件，办结率为96.43%，回访率达99%。

三亚市外贸路宁海花园小区门口井盖松动产生噪音扰民，当时已经有工作人员到现场更换新的井盖，但市民认为问题主要在井盖里面的橡胶垫圈，没有必要换新井盖，浪费资源，于是市民

拨打了12345热线。接到投诉后，省12345平台第一时间联系三亚市应急中心核实处理。经协商，工作人员接受市民的意见，采购质量好的橡胶垫圈进行了更换，既解决了噪音扰民的问题，又节约了公共资源。小小的一个井盖、一个橡胶圈看似不起眼，却体现了政府对群众意见的倾听与重视。类似事例还有很多，省12345平台都一一积极协调、妥善处理，得到群众的肯定。

群众利益无小事，一枝一叶总关情。关注民生是全省12345工作的出发点和落脚点。自运行以来，省12345平台始终秉持以人民为中心，为人民服务的精神，面对群众的每一个诉求，不因事小而不为，确保群众反映的问题大到落实政策、小到邻里纠纷，件件有着落、事事有回音。

C 抓队伍 提素质 | 热线就要有热心肠

“12345群众有所呼，政府有所应”“倾心服务，事事有回音，件件有结果”走进省12345平台在海口市海秀路白坡里的工作现场，墙上醒目的标语映入眼帘。电话铃声不停地响，电话一个接着一个，话务员热情地接听、记录，后台工作人员对市民反映的问题迅速进行派发、处理和督促落实。

“您好！有什么可以帮到您？”钟雅倩是省12345一名普通话务员，这样的问候语钟雅倩和同事们每天要说近70次。10月15日19时26分，钟雅倩接到澄迈县瑞溪镇李先生的救助电话，李先生说有一名82岁的曾姓孤寡老人无人照顾，台风“卡努”临近，希望政府派员慰问。此时天色已晚，钟雅倩迅速派发工单，并电话联系澄迈分平台。由于担心老人的安危，本应到点下班的钟雅倩简单地吃了单位准备的应急食品，一

直等到当晚21时澄迈平台反馈瑞溪镇政府已经及时派出工作人员上门慰问，并勘察了房屋情况，居委会将持续关注老人，才下班回家。

“群众的每一个电话，我们都会热情接待、热心办理、全力以赴。”省12345平台主任黄良敏说，作为政府联系群众的桥梁、树立政府形象的窗口，没有强烈的服务意识、过硬的工作作风、无私的奉献精神就无法胜任，要耐得住寂寞，忍得了怨气，想群众之所想，急群众之所急，用心和真心换群众的如意和满意。省12345热线开通以来，始终坚持以提高人民群众的获得感为目的，以彻底解决民生痛点为工作核心，以服务态度、电话礼仪、用语规范、办事效率等方面为重点，组织人员培训共400次，使每个话务员始终保持优良的工作作风和高标准的工作水平。

目前，省12345平台开通45个坐席，配备90名话务人员，日均受理量从最初的700多件增长到6800多件，增长率为858.65%。高峰时近1万件，日均通话时长340多小时。

与工作人员的热心、“12345”热度的提升相对应的，是政府各职能部门日常工作人力、物力和财力投入的减少。省食品药品监督管理局副局长胡斌莹认为，12345平台一号对外、无缝转办的模式大大节约了人力、物力和财力的投入，有助于职能部门集中精力投入到业务工作。“12345”就像一根针，穿起了职能部门各条线，再把这些线拧成一股绳，回应民生关切。

“我们这条热线，连着多条热线，连着千万群众。热线就要有热心肠，要把群众冷暖挂在心上，以人民为中心，为人民服务。”陈楷说。

D 转作风 求实效 | 疏通服务群众的“毛细血管”

12345，有事找政府。一年多来，12345平台践行承诺、服务民生，已成为表达群众意愿和诉求的重要平台，密切群众与政府间的一条桥梁，成为家喻户晓的政府服务民生新名片，群众的办事理念和表达诉求方式正悄然发生着变化。同时改变的，还有政府部门的办事作风和服务理念。

“让党和政府为老百姓服务到毛细血管。”儋州市委常委、秘书长肖发宣对此有深刻的体会。在全省12345热线工作座谈会上他谈到，儋州人口多，社情民情比较复杂，每年信访件有几千件，省12345平台的建设，提供了有效的方式和平台，发挥了很大的作用，解决了大量的老百姓投诉和实际困难，群众有事就打“12345”，不需要再写信了，不需要再上访了，儋州信访件迅速大幅下降。

省12345平台不断规范工作流程，推进管理标准化，在坐席管理、业务转办、工单跟踪、督查督办、统计分析、人员培训、评估考核等方面强化综合功能化

管理。同时，省12345平台还组建了业务专家咨询团队、法律顾问咨询团队、督察督办团队等三大团队，对疑难问题提供专家解答、法律咨询和开展跟踪督办，全方位保障群众诉求件件落实。

一年多来，省12345平台主动跟进、热情服务，开设了服务社会投资百日大行动专席，受理社会投资服务方面的咨询投诉，助力大众创业、万众创新；开设了服务企业年报咨询投诉专席，大大提高年报效率，今年我省2016年度企业年报公示率名列全国第一。

今年9月，省12345平台进一步修订了《海南省人民政府综合服务热线12345平台运行管理办法(暂行)》《海南省人民政府综合服务热线12345平台工单办理规程(暂行)》《海南省人民政府综合服务热线12345平台联络员制度(暂行)》《海南省人民政府综合服务热线12345平台联席会议制度(暂行)》《海南省人民政府综合服务热线12345平台领导接听轮值制度(暂行)》

等一系列制度，为12345服务提质增效提供了制度保障。

同时，省12345平台在大数据整合、分析和研判上，通过定时对海量、多维数据的提炼、分析，发现事件内在规律，监控敏感事件，提炼关键信息进行预测分析，对相关信息的纵向横向对比和舆情分析，找出倾向性、苗头性问题，形成日报、周报、月报、特事特报等，使相关部门前瞻性研判事态发展趋势，为各级政府第一时间了解社情民意、社会舆情提供了快捷渠道，为政府职能部门社会管理、服务社会的决策提供了信息支撑。

下一步，省12345平台将全面开通微博、微信、网络、短信、邮箱等平台，推进智慧海南建设，全面疏通热线的“毛细血管”，真正实现“12345”全方位覆盖。一头连着百姓，一头连着政府，通过“12345”这座桥梁，最大限度释放改革红利，让群众感受到更多获得感，建设美好新海南触手可及，海南未来更可期。

一通电话 打通了考生上学之路 12345热线受点赞

“我已经上学了。”平平(化名)是一名参加今年高考的考生。提起今年8月13日省12345平台发挥联动优势，迅速协调解决档案投递问题，圆了他的大学梦，他感激之情溢于言表。

8月13日17时15分，省12345平台收到海口12345转来的紧急求助：今年参加高考的考生查询到本人已经被一所学校录取，但是自己的档案还未投递出去，如果17时30分前还未能成功投递档案，将无法录取入学，需要省12345平台协调解决。此时距离档案投递截止时间仅剩15分钟，而当天是一个周日。

“要想尽一切办法在截止时间前为考生解决问题！”了解到考生的情况，省12345平台迅速向省教育厅、省考试局转派工单，同时紧急多方协调联系，克服了部门之间周末对接不便的困难。最终在截止时限内，顺利将考生档案成功投递，并完成了录取的相关手续，解决了考生和家长的燃眉之急。如今，该名考生已经被录取，在大学校园开始了他人生的新旅途。

“以人民为中心，为人民服好务是我们一贯的宗旨。对考生来说，短短的15分钟时间关系到他能不能实现大学梦。”省政府综合服务热线12345平台建设小组办公室主任、省工商局局长陈楷认为，能够在非工作日，短短的十几分钟内协调几个省级部门协作解决问题，得益于省12345平台自上而下贯通流畅的组织管理构架和快速反应、联动响应的协调机制。目前，省12345工作整体运行机制和工单流转体系已经建立，对于出现争议较大、难以确定职责所属，或者多部门职责交叉的诉求，将启动跨部门、跨层级、跨地域的联席会议机制协调处理。此举确保了省12345平台高效有序的运行。

本版策划/综述 文/图/综述 李隆华

12345平台

- 1 一号对外**
全国第一家省政府成立的12345综合服务平台
- 2 双向整合**
横向整合了23家省直热线成员单位，纵向整合了20个市县(区)分平台
- 3 三大团队**
业务专家团队1149人，法律顾问团队291人，督查督办团队73人
- 4 四大支撑**
云计算支撑、大数据支撑、物联网支撑、智能化支撑
- 5 五大统一**
业务平台统一、运行调度统一、内外接口统一、核心流程统一、数据标准统一