

# 市12345热线 打造民生服务新高地 构筑政民连心桥

□记者 丛琳 通讯员 钱海伦

「数说」精彩

去年,热线受理诉求**80**余万件,群众满意率达**99%**以上。自2016年平台成立以来,市12345热线累计受理诉求**700**余万件,办结率**100%**。

去年,开展市领导接听,县(区)、管委会、市属部门“一把手”接听活动**25**期,接听群众来电**182**个。所有诉求类来电均在**3**个工作日内妥善处置。

去年,已在定海、普陀、岱山、嵊泗、新城各地提供爱心服务**50**余次,惠及群众**1000**余人次。



民生冷暖系民心,民心所向聚民力。

市12345热线自2016年成立以来,已走过九载春秋,始终坚守“民呼我为”的服务宗旨,架起了一座政府与民众之间的“连心桥”。

从率先全省实现全市一体化服务,到构建“1+6+122”的“大热线”工作格局和服务体系,热线不断在技术上实现迭代升级,更在服务质量和效率上取得了显著的提升。

过去一年,“即督快响”专项督办活动快速准确回应群众关切的问题;“品质提升年”专项行动给群众带去更加贴心、高质量的服务;热线大模型建设推进群众诉求“未诉先办”……一系列创新举措让服务质效不断提升。

每一份坚守与努力,换来的是群众的认可与信赖。市12345热线始终以实干笃行的姿态,用一项项务实举措,生动诠释着“民呼我为”的深刻内涵。



## 提升热线服务品质 实现办理效率飞跃

“这里雨水管道堵住了水排不出去,该怎么办?”去年11月底,有群众来电反映,普陀区中洲路某处公共区域人行道雨水管道疑似在市政改造时被损坏,存在淤泥堵塞、排水不畅现象,要求部门尽快维修。

接电后,市12345热线组织所在街道、建设单位等部门赴现场进行核实督办,并结合周边群众意见建议和部门职能区分,明确时间节点,使该问题得到彻底解决,得到来电人的肯定。去年,市12345热线组织专人会同市属部门、12345热线督

查员开展现场督办14次,解决疑难问题32件,真正做到“民有所呼,我有所为”。

舟山作为司法部确定的行政执法监督与12345热线建立合作机制全国试点城市,全力推广“即督快响”联动机制,通过12345热线平台和司法部门建立信息共享、预警抄报、会商会审、协查督办、定期分析等机制,理顺高频“交办难”事项40余批次,进一步压实办理责任,高效化解群众合理合法诉求。

“领导接听”搭建桥梁,近距离与群众交心,

高效回应民众关切的问题。目前,12345热线每月开展的市领导接听,县(区)、管委会、市属部门“一把手”接听活动,已经成为帮助群众排忧解难的重要渠道。2024年,开展相关活动25期,受理群众来电182个。市委书记、市长先后多次到市12345热线现场接听群众来电,针对群众急难愁盼问题,现场答复、现场协调、当天交办,确保每一个来电都能得到及时、有效地处理。

## 数字驱动服务创新 赋能政府决策优化

“先生您好,电话已接通,请讲。”近日,市12345热线话务大厅内,话务员正回复市民来电。与此同时,电脑上热线大模型正通过实时语音转文字功能记录着来电内容。屏幕右侧实时显示的知识推荐内容,供话务员及时查找信息。

话务大厅电子大屏幕上,全市接听情况、接听类型、高频事项等来电数据分析实时播报,提供直

观、即时的信息概览。

去年以来,一系列数字化创新举措正在不断提升12345热线服务的精度和效率,同时也为政府决策提供“数据参谋”。

11月底,市12345热线大模型上线试运行,该模型构建的高频问题预警机制,深度挖掘民意富矿,对群众诉求进行深入分析,形成数据分析报

告,为政府决策提供依据。

借助数字化应用,市12345热线还积极为政府建言献策,如推动出台《舟山市民宿行业常见消费纠纷处置指引(试行)》,为假日旅游消费纠纷调处提供依据,营造良好的海岛旅游环境。去年五一、十一期间,全市涉旅来电同比分别下降24.1%和43.5%,游客获得感、满意度显著提升。

## 党建领航勇担使命 公益服务温暖民心

“服务态度交友好!”去年重阳节,市12345热线联合市110指挥中心、市120指挥中心、市消防救援支队海天大道特勤站等单位走进新城红茅山社区开展公益服务活动。居民林女士家中水龙头把手坏了,来自“好师傅水电工作室”的志愿者为其上门服务更换了把手,引得林女士连连称赞。

市12345热线坚持“党建+热线”工作方针,积极打造红色热线品牌。去年6月,市12345中心党支部携手市110指挥中心党支部、市120指挥中心党

支部、舟山市消防救援支队海天大道特勤站党支部、国网舟山供电公司供电服务指挥中心党支部、舟山市自来水公司机关第二党支部、舟山市蓝焰燃气有限公司机关党支部等,共同创新打造了“千岛连心桥”党建共建品牌。7家热线服务单位通过举办各类志愿服务、党建等活动,不断拓展和丰富合作机制,更好更快地解决基层困难事、群众烦心事。

传递温暖与关怀,坚持将爱心公益活动送到

群众家门口。去年,市12345热线深化“1+N”12345爱心公益连心站品牌打造,进一步扩大宣传力度、服务力度,并先后到定海皋泄村、嵊泗县菜园镇、新城红茅山社区等基层开展社会公益服务50余次,惠及群众千余人次。通过组织小家电维修技能的专项培训,进一步增强服务商的整体服务能力,使公益服务内容更贴近村、社区群众实际需求,为社会公益事业持续发展奠定了良好基础。

## 改革创新不止步 打造民生服务新高地

九载深耕,市12345热线持续革新,先后荣获“全国五一巾帼标兵岗”“全省信访系统先进集体”“浙江舟山群岛新区建设10周年先进集体”、2024年度“听潮杯”浙江省12345热线技能竞赛团体三等奖(第四名)等奖项。每一份殊荣的背后,都凝聚着中心对民众需求的深切关怀和对社会责任的坚定担当。

步入新时代,开启新征程,站在新起点,肩负新使命。

展望2025年,市12345热线将继续在市委市政府的领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,在狠抓受理办理业务规范和热线服务品质持续提升的基础上,勇攀服务新高峰,续写辉煌篇章。

接下来,将重点抓好治理创新工作,通过实施“一月一议一解决”专项行动、深化“即督快响”机制,增强基层赋能等策略,进一步提升市域主动治理效能和基层治理能力,切实回应民众关切,破解

民生难题。

同时,将深化数字转型与管理创新,强化热线数字化应用实力,擦亮热线品牌,锻造热线“硬核实力”,为全省12345热线的转型升级提供舟山样板。

继续秉承“人民至上、服务为本”的宗旨,市12345热线将不断探索创新服务模式,拓宽服务领域,深化服务内涵,努力将热线平台建设成为更加高效、便捷、贴心的为民服务窗口,打造我市民生服务新高地。