

贵州省黔西南州 12345 政务服务便民热线： 聚焦热线服务 提升工作质效

■贵州省黔西南布依族苗族自治州政务服务中心

当前,随着黔西南州新质生产力培育提速、新型城镇化推进、民族地区高质量发展深入,群众和企业对政务服务的期待从“能办”向“快办、办好、办优”转变,热线工单总量持续增长、诉求类型日益多元、办理难度不断加大。黔西南州 12345 热线持续提升服务质效,聚焦工单流转、协同办理、数据赋能等关键环节,找准制约服务质效的堵点痛点,为优化机制、补齐短板提供精准靶向,切实解决群众急难愁盼问题,让企业群众感受到政务服务的温度与速度,为基层治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

黔西南州 12345 热线构建“州级统筹、县级承接、部门联动、上下贯通”运行架构,州政务服务中心统筹协调全州热线工作,12345 热线话务队伍未实行劳务外包,所用话务人员均为劳务派遣公司派遣,由州政务服务中心热线服务科直接管理。黔西南州 8 个县(市)均设立热线工作机构,71 个州直单位作为热线联动部门并明确专门科室和联络员,且根据热线实际工作需求,仍在动态增减热线联动部门,形成“一盘棋”格局。黔西南州 12345 热线坚持提供 7×24 小时全天候人工服务,热线平台系统现已由最初单一电话接听向当前热线电话、网民留言、政府网站留言等渠道的深度整合,实现“一号响应”。2025 年 1 月至 11 月,黔西南州 12345 热线在线直接解答处置事项 16.63 万件,占总诉求量 68.54%。

为进一步提升热线直接解答能力,切实为基层减负,州级热线平台认真执行《黔西南州 12345 政务服务热线知识库管理制度》,实时动态关注当前上级有关政策、社会热点以及热线平台交办的高频诉求。若经研判能够通过在线直接解答问题,州级热线平台迅速联动州直部门、调度县市热线工作机构,及时更新录入热线平台系统知识库,确保更好做到接诉即办。黔西南州 12345 热线平台系统知识库已累计更新维护知识点 6265

党的二十届三中全会明确提出“强化市民热线等公共服务平台功能,健全‘高效办成一件事’重点事项清单管理机制和常态化推进机制”,为新时代政务服务便民热线建设指明方向。黔西南布依族苗族自治州(以下简称黔西南州)作为贵州省西南部少数民族地区,始终坚持以人民为中心的发展思想,将黔西南州 12345 政务服务便民热线(以下简称黔西南州 12345 热线)作为畅通社情民意、提升治理效能、建设服务型政府的核心载体。2024 年 3 月《贵州省 12345 政务服务便民热线管理办法》正式施行后,黔西南州持续深化“加减法”工作举措,推动热线服务向标准化、规范化、法治化、便利化转型,先后荣获全省第二届政务服务技能大赛团体二等奖,热线服务团队获评全州“巾帼建功先进集体”“青年文明号”等荣誉。

条,全年在线解答总量持续远超转办量。

州级热线平台坚持“常态化”“老带新”等方式,对现有 28 名热线话务人员开展常规接处服务培训,确保热线平台接处质效;对于日常巡检发现问题,纳入个人绩效考评范围,并着重开展针对性学习培训。州级热线平台充分结合日常热线工作调度,对涉及全州 71 个州直联动部门、8 个县市热线工作机构开展常态化“点对点”“一对一”工单办理业务培训。

认真对州直联动部门、

各县市热线工作机构开展多种形式安全意识学习培训,针对办理部门或热线办理人员发生信息变化的,要求必须向州级热线平台书面申请替换或新增。州级热线采取不定期方式持续巩固话务队伍自身安全防范意识,对全体热线话务人员开展常态化安全意识学习教育 28 余人次,对新进入热线话务岗位人员签订保密承诺书 5 人。

近年来,黔西南州 12345 热线结合各项重点工作,灵活多样增设热线工单标签,及时为有关单位所需问题线索提供力所能及的服务,积

极助推全州各项工作有力有序稳步推进。经过多年发展,黔西南州 12345 热线运行质效提升,服务成果显著,2025 年以来受理总量持续增长、办理质效稳步提升,赢得群众普遍认可。2025 年 1 月至 11 月,累计受理企业群众诉求 24.26 万件,较上年同期受理企业群众诉求 22.39 万件增长 1.87 万件,增长 8.35%,日均受理量达 724 件。2025 年 1 月至 11 月,转办诉求 7.67 万件,按期办结率 99.89%。此外,黔西南州 12345 热线话务团队获得 2025 年贵州省第三届政务服务职业技能大赛呼叫中心服务员组织奖。

接下来,黔西南州 12345 热线将始终坚持以人民为中心的发展思想,推动热线从“被动响应”向“主动治理”转变,为黔西南州基层治理体系和治理能力现代化、高质量发展提供更有有力支撑。

案例一：

施工导致停水 部门及时恢复供水

群众通过 12345 热线反映:兴义市沧江乡某村停水影响正常生活。希望相关部

门核实处理。

办理结果:接到该反映事项后,州政务服务中心依照《贵州省 12345 政务服务便民热线管理办法》和工作机制及时转兴义市核处,回复如下:

经兴义市水务有限责任公司调查核实,群众反映问题属实。因该区域蓄水池开展常规清洗消毒工作导致临时停水,现已完成全部工作并恢复正常供水。经回访反映问题群众,该问题已得到处理,对办理情况表示满意。

案例二：

商贩占道经营 城管及时清理规范

群众通过 12345 热线反映:兴义市某道路上有商贩用餐车占用停车位摆摊。希望相关部门核实处理。

办理结果:接到该反映事项后,州政务服务中心依照《贵州省 12345 政务服务便民热线管理办法》和工作机制及时转兴义市核处,回复如下:

经兴义市桔山街道办事处调查核实,群众反映问题属实。兴义市桔山街道办事处城管中心工作人员已现场将影响通行的摊点进行规范,同时已加强了该路段的巡查频次。经回访举报群众,该问题已得到处理,对办理情况表示满意。

案例三：

施工噪声扰民 部门立即核查规范

群众通过 12345 热线反映:普安县盘水街道某工地早上施工扰民。希望相关部门核实处理。

办理结果:接到该反映事项后,州政务服务中心依照《贵州省 12345 政务服务便民热线管理办法》和工作机制及时转普安县核处,回复如下:

经普安县城管大队调查核实,群众反映问题属实。普安县城管大队已告知施工人员,施工过程应严格遵守《黔西南布依族苗族自治州城乡规划建设管理条例》,禁止扰民。经反映问题群众,该问题已得到处理,对办理情况表示满意。



贵州省黔西南布依族苗族自治州 12345 热线话务员受话厅。黔西南州 12345 政务服务热线供图