

东营12345政务服务便民热线： 实现涉企诉求“接诉即办、一次办好”

■田立平

山东省东营市12345政务服务便民热线自2001年成立以来,始终锚定“人民满意”标尺,构建起覆盖全市、联通内外的政务服务桥梁,凭借较高的政务服务能力,荣获“全国青年文明号”“全国巾帼文明岗”“国家级服务标准化试点单位”“省级工人先锋号”等多项国家级、省级荣誉。面对殊荣,热线持续深耕服务创新,将荣誉转化为服务动能,以专业化、标准化、人性化服务树立行业标杆。

在全国深入推进营商环境优化提升的战略背景下,东营市12345热线勇担政务服务“总客服”使命,以“高效、便民、精准”为服务内核,全面贯彻优化营商环境决策部署。通过构建“接诉即办、一抓到底”全链条服务机制,创新推出“政策直达、诉求快办、难题联解”三大服务体系,整合跨部门资源、打通服务堵点,形成覆盖企业全生命周期的服务矩阵。今年以来,热线累计受理企业群众诉求46万件,事项办理满意率、问题解决率位居全省前列,成功打造“有呼必应、高效便捷”的政务服务品牌,为企业高质量发展注入强劲动能,成为优化营商环境的生动实践样本。

围绕畅渠道 助推企业诉求“高效办”

拓宽问题反映渠道。为满足企业个性化、多样化需求,进一步拓宽诉求受理网络渠道,东营市12345热线对“东营12345”微信小程序和微信公众号功能进行优化升级,增设“企业诉求”专栏,24小时不间断接收各类企业诉求。同时,在市12345热线办理系统开发“微诉求”功能,后台可自动归集小程序、公众号内的企业诉求,直接汇入热线办理系统开展线上办理,实现企业诉求即时直通到达。

实时查询办理进度。在网络诉求渠道开发“进度查询”功能,12345热线实时更新办理状态,方便企业查询诉求办理进度与结果;企业还可评价办理结果,热线依评价进一步改进工作,持续提升为企便民服务水平。

此外,聚焦企业办事常用、社会关注度高的政策信息、行业热点及办事指南等内容,东营市12345热线采用“主动维护”与“按需维护”结合方式,督促相关部门单位及时删除失效信息,按“一问一答”形式,在规定时间内更新变化的政策、办事流程,并对热线工作人员每日

汇集的群众咨询高频问题及时更新维护,实现入库信息权威准确、标准统一、实时更新、共建共享。目前,知识库归集政策解读、办事指南、办事流程等33项大类、212项小类、共4768条信息,基本涵盖企业、民生主要领域。

值得一提的是,热线知识库实现“外联内通”,有效提高助企服务效率,如外联“东营12345”微信小程序,企业可通过智能客服、知识库、热门关注等栏目,掌上查询业务知识信息;内联“智能座席小助手”,热线受理人员接企业来电咨询时,依托其辅助查询功能,将咨询问题相关知识信息直接显示在屏幕,提升解答专业化水平与效率。

围绕提质效 构建全周期诉接速办机制

东营市12345热线在省标准基础上进一步加力提速,以更快速、更温暖、更大力度解决企业急难愁盼问题,聚力打造东营企业诉求“接诉即办”的“升级版”。

“即接即办”,高效解答。设立企业诉求“接诉即办”专席,组建涉及52个市直部门、8个县区的市县两级政策专员队

伍1118人。对政策明确、能依据知识库解决的一般咨询性问题,由专席直接答复;对专席不能直接解决的,三方连线政策专员即时解决,提升诉求即办率。在山东省多次政务服务便民热线相关通报中,东营的省转办件2小时内到现场比率居全省前列。

快速响应,限时办结。自2023年5月25日起,在省“2115”机制基础上提速至“2110”,解决问题或服务确认时限比省定标准提前5个工作日,超时限系统自动发红牌催办,目前全市未发出一张红牌。市级126个承办单位全部明确联络员,全天24小时备勤,随时协调处理企业诉求。由“接诉即办”专席人员盯靠“2110”机制落实情况,对2小时内到企业现场或取得联系、1个工作日内反馈办理意见、10个工作日内解决问题或服务确认等情况随时回访。

围绕稳兜底 多部门联动强化督导

东营市12345热线实行台账管理,将省“接诉即办”平台转办事项的诉求内容、企业名称、联系方式、答复意见等全部登记在册,对办理不满意或问

题未解决事项单独标注、重点推进。

加强部门联动,与市委编办、市司法局联合对企业诉求承办责任争议事项进行综合研判,对市级受理的1个工作日内、省转办的半个工作日内核定承办单位,高效推进解决企业诉求。

坚持高位推进,与市委、市政府督查室建立联动机制,对省转办回访不满意的退回重办工单,推送督查室在规定时间内归口督办。实行双向考核,市优化营商环境专班、市政务服务热线受理中心分别制定激励约束办法,对企业诉求“接诉即办”工作综合评估,并纳入年终考核。

东营市12345热线始终以服务企业为己任,以创新性的机制破解治理难题,以专业化的服务赢得群众信赖,在优化营商环境赛道上跑出“加速度”。未来,热线将持续深化改革创新,以数字化赋能服务升级,以精细化管理提升质效,不断擦亮“接诉即办、一次办好”服务品牌,努力打造政务热线服务企业的全国标杆,为企业高质量发展保驾护航,为建设一流营商环境贡献更多东营智慧与力量。(作者系东营市政务服务热线受理中心副主任)

现象观察

市民提“非理性”诉求,也是对政务热线的信任

■吴岩松

近日,某地一市民打12345热线“投诉”称“月亮太亮影响睡觉”的趣闻登上媒体热搜。这类看似“奇葩”的诉求,实际上在12345热线工作中并不鲜见:有家长因孩子高考失利,要求重新组织考试;甚至还有女士希望从财政部门查询丈夫的工资发放时间和明细……

作为一名长期从事12345热线研究和实践的工作者,我想从另一个视角,谈谈对这类现象的看法。

自1983年第一条市长热线设立至今,12345热线已走过40余年。2020年,《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》印发,12345热线正式进入大整合、大归并阶段。在此之

前,各地政务服务便民热线号码繁多、难以记忆,服务资源分散,电话难接通、群众办事多头找等问题普遍存在;政府对热线的资源投入长期不足,民众对热线也基本处于“无感”状态。从2021年开始,热线步入快速发展期:各地增加人员编制和财政预算,升级系统平台,完善并建立各项规范制度,热线迎来前所未有的关注与投入。

时至今日,群众记不住热线号码、电话接不通的问题已基本解决,部门之间职责不清、推诿扯皮的现象也大为改善。但随之而来的是各地12345热线服务量激增,各类不合理、不合规的“非理性”诉求明显增多。这些诉求固然占用了公共资源,但除极少数恶意辱骂和故意骚扰外,其

背后折射的其实是市民对政府的信任与依赖。

我们不妨细想,“投诉月亮太亮影响睡觉”这类诉求的根源是什么?实际上是市民对12345热线职责范围的模糊认知,是理解和信息上的偏差,绝大多数情况下并非有意为之,更非恶意。热线只需按照内部处置机制,耐心做好解释说明即可。类似诉求只要不纳入考核、不强行派单,就不会给基层人员造成过大压力。

事实上,针对不合理、不合规诉求,《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》已明确提出,要规范热线运行管理,明确诉求分类处理方式;《政务服务便民热线诉求办理规范》国家标准已于今年1月1日起实施,各地也相继出台了配套制度文件。可以

说,不合理、不合规诉求的处理问题,在制度层面已基本得到解决。

近年来,各地12345热线诉求量持续攀升。作为长期关注政务热线工作的研究者,我深知这份工作的不易:一面是服务需求激增和群众的热忱期盼,另一面是一些难以避免的现实困境,政务热线正处在高期待、高负荷、资源紧、要求严的矛盾之中。但即使是在这样的背景下,政务热线工作者仍应辩证看待这些“非理性”诉求——既要看到其中蕴含的市民信任与期盼,也要意识到公众对12345热线的认知,与热线实际职能之间仍存在较大偏差。对此,热线单位需加强内部人员培训,对个别不合理、非常规诉求耐心解释、积极引导,同时加大热线

宣传力度,帮助市民更深入、更准确地理解热线的功能与边界。

媒体舆论引导方面,也应多角度正向报道12345热线的工作内涵和社会价值。我相信,绝大多数市民拨打热线是出于善意,是希望问题得到解决。广大媒体工作者不妨与全国12345热线工作者一道,共同守护热线的温度与热度,莫让热线“冷”下来。

12345热线之所以“热”,正说明群众信任度高、参与热情旺盛。而12345热线之所以赢得人民群众的信任与期待,是因为其是最普惠、最便捷、最具温度的政府服务窗口。这个通道,应当始终为广大群众敞开。(作者系中国城市报数智服务与治理专委会主任、才博智慧治理研究院院长)