



一号响应 一座城的承诺 一线通达 一座城的温度

12345 热线今迎 10 岁生日

2012年10月8日,12345市民服务热线开通试运行,“一号对外、限时办理”的政务服务新模式,让市民的咨询求助、建言献策有了“好帮手”;今天,12345热线迎来10岁生日,相比于开通之初的“筚路蓝缕”,如今的12345已成为一张闪亮的城市名片,结出累累硕果:10年来,热线共受理市民诉求4500多万件,接通率超过90%,工单办理市民满意率80%以上,咨询类当场解答满意率超过97%,共收到市民表扬2.9万多件。受理渠道覆盖电话、网站、微信、手机App等多个终端,10种外语和手语视频服务相继上线,数字化生产管理系统迭代升级……

10年间,“12345”变了很多,但唯一没变的,是“市民至上、倾心服务”的宗旨和初心:一号响应,是一座城市的承诺;一线通达,是一座城市的温度。今天,就让我们一起读懂“12345”的密码——12345。

1条热线 一号响应

2012年10月8日,12345热线开通当天,家住宝山区泰和新城的陈老伯迫不及待地打进了第一个电话。他反映,前不久经过水产西路与祥和路交叉口时,自己的轮椅车卡在了路边的一处小坑里,差点“人仰马翻”,希望有关部门尽快修复,消除隐患。

时隔10年,记者再次联系上陈老伯,已87岁高龄的他,说起和热线结下的这段特殊缘分,感慨万千:“那天我知道12345刚上线,就抱着试一试的想法打了电话,没想到还真管用,第二天顾村镇政府的工作人员就亲自上门,向我致歉,后来破损道路也很快修好了。”首次“尝鲜”便被“圈粉”的陈老伯,此后成了热线的“老朋友”,每次走在路上,看到有商家占道经营了,或是树木倒伏了,总会拿起电话向12345反映,而话务员的耐心倾听和相关部门的高效处置,也让他颇为满意。“12345是我们老百姓的贴心人,今后我还会继续信任、支持它!”陈老伯连连称赞道。

和陈老伯一样,对于许多上海市民来说,12345可能是生活中最熟悉最常用的一个“万能”号码了。无论是咨询政策,还是反映问题,12345几乎“照单全收”,全力为市民答疑解惑、排忧解难。而一条热线能如此“神通广大”,首先离不开资源的优化整合。

“以往,许多委办局都有各自的政务服务热线,五花八门的电话号码,市民分不清也记不住,在办理过程中,还容易出现重复劳动、推诿扯皮等现象。”12345热线办主任张爱芬介绍说,近年来,12345积极推进全市28条政务热线归并优化,形成4个国家平台分中心、6个政务服务专家座席分平台,4个公用服务专席、11个“企业直通车”绿色通道,实现了市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”。12345还持续拓展服务功能,目前已拥有电话、网站、手机App、微信及手语视频、外语服务等多种受理渠道。

2套系统 一线通达

紧随城市数字化转型的步伐,12345热线如今也插上了科技的翅膀,全力拥抱先进技术,提升为民服务能力,其中“一线通达”平台就是热线工作的新法宝。

“一线通达”是12345结合“一网通办”和“一网统管”建设,通过重塑业务流程、赋能服务基层,打造的共享共治的热线工作平台。通过微信小程序,工单可直达基层处置网点“神经末梢”,还能精准匹配各类管理资源,打通热线办理“最后一公里”。

去年9月,黄浦区复兴珑御北区数十位居民向12345集中反映,小区开发商将部分居民停车位提供给相邻的餐厅顾客使用,侵害了业主权利,也存在安全隐患。区热线工作人



接听市民来电

手语客服服务

员随即通过“一线通达”小程序,将工单逐级转派至该小区附近的城运工作站,一线处置人员立刻到场查看,将现场情况、照片上传至平台,并请求区市场监管局、规土局、房管局分别核实餐厅营业执照、小区规划图纸和物业管理等信息。在各部门的通力合作下,车位最终“物归原主”,问题圆满解决。

“以前接到市民诉求,必须打印纸质工单,交给一线人员,处置信息也得手动录入电脑,碰上复杂案件,还要各部门来回协调,费时又费力,但有了这套系统,我们的响应速度、办理效率、办结效果都大大提升了。”黄浦区城运中心主任倪莺坦言,“一线通达”最大的优势,就是打通了各部门的业务流、数据流,精简了工作流程,实现了在最低层级、最早时间,以最小成本,解决最突出问题,取得最佳综合效应。

近年来,12345积极打造两套智能系统,加快热线生产系统升级改造和管理系统开发建设,已完成市民感知平台一期建设项目终验,建成13个应用软件系统、53个模块、170个功能点。今年,还启动了12345城市运行市民感知平台二期项目申报建设,全面推进生产子系统迭代升级和管理子系统深化拓展,依靠先进技术提升工作效能和服务水平。

3个总客服 搭好桥梁

2012年,刚满30岁的陈仪加入12345热线,担任前台运营督导,并在这个岗位上,一干就是10年,身为一名称“老兵”,他可谓亲眼见证了12345从无到有、从有到优的“进阶”之路。

“热线开通之初,我们只有200个座席、

460名话务员,一天的来电量2243个,如今则增长到350个座席、791名话务员,日均话务量达到了27392个。近三年年均接听量689.1万个,其中,2021年接听量698.4万个;今年前三季度接听量755.6万个。2022年4月9日,单日接听来电达5.8万个。”从市民的诉求内容中,陈仪还捕捉到了社会热点的新变化:10年来,随着城市发展,一些老问题逐渐得到解决,但新问题又层出不穷,比如违法建筑、河道黑臭等投诉已明显下降,而涉及网购、物业服务管理等投诉却逐渐上升,“受理诉求的过程中,其实我们也在收集社情民意,推动相关部门更好地完善政策。”

在陈仪看来,热线的作用简而言之就是用心用心当好三个“客服”:

一是政务服务“一网通办”客服。热线持续做好政务服务“好差评”“找茬”、中国政府留言板等工作;与随申办·市民云等多人口、多渠道链接,拓宽市民自主服务和参与城市管理渠道;上线“一网通办”“在线帮办”平台并试运行,助力“高效办成一件事”。

二是城市运行“一网统管”客服。热线自2020年起,对接城市运行“一网统管”,在“随申办”App内设置“随申拍”板块,让市民能随时随地提建议、诉烦恼;加强跟踪管理,完善直达快处、全过程数据链,推动热线工单全生命周期监管,助力“高效处置一件事”。

三是党委政府服务市民群众的“客服”。热线是社会的“晴雨表”,也是连接党委政府与市民群众的桥梁纽带。热线充分发挥传民情达民意的“探测器”“风向标”作用,及时回应市民关切,推动解决市民急难愁盼,并为市委、市政府决策提供参考。

4种能力 纾困解难

在今年的大上海保卫战中,12345热线“爆棚”,共派发紧急工单量35.47万件,同比增长3331%;次紧急工单量124.9万件,同比增长1342.9%。每日汇总涉疫情防控相关工作情况,提交市委市政府,为相关部门科学决策、信息精准发布提供一手参考资料。截至6月30日,共督促解决紧急就医类诉求6.7万件。

81岁的戴老伯家住江苏省太仓市,因接受膀胱肿瘤手术,需使用特制的造口袋。今年4月,眼看家中存货即将用完,他心急如焚。“当时我已联系了嘉定区中心医院确认可以配取药品,但我去不了上海,院方人员也无法离沪。”情急之下,他只好求助12345热线。

4月25日,嘉定区城运中心接到诉求后,随即与他取得联系了解情况。经多方协调,一场跨省接力暖心上演。顺利拿到物品后,戴老伯热泪盈眶:“12345热线真是救了我的命,太感谢你们了!”

“相较于2020年,今年这轮疫情对我们无疑是更大的考验和挑战,话务量创历史新高。”张爱芬说,疫情期间,面对接踵而至的咨询与求助,12345热线努力提升四种能力,一是高效服务能力,3月初热线就启动应急预案,加派话务力量,及时为市民答疑纾困;二是精准辅政能力,第一时间将市民遇到的各种问题,告知相关部门,推动解决;三是协同治理能力,团结调度各区、各委办局工作力量,落实责任,接诉即办。每日梳理汇总市民紧急就医类工单办理情况,联合各区、各部门成立疫情防控紧急工单处置工作组,保障市民就医绿色通道;四是有效赋能能力,比如将“随申拍”模块设置为“疫情防控”专区,实现涉疫诉求自行填写、自动定位、智能派单和各区快处,保证市民诉求不遗漏。

5项功能 打通堵点

多年来,普陀区三源路168弄的居民一直有块“心病”:小区虽已交付15年,但立体车库一直没开通,因风吹雨淋,钢槽早已腐烂不堪,随时有倒塌危险。居民们多次反映,希望可以拆除立体车库,但迟迟没有结果。

去年,为尽快化解难题,热线将该工单列入难点工单立项督办。在区政府牵头下,街道相关部门前后历经十余次协调,6次专项会商,最终开发商表示同意自拆。去年7月,赶在上海台风汛期前,立体车库顺利拆除,困扰居民们15年的“心病”一朝“痊愈”。

近年来,12345热线聚焦领导关注点、群众期盼点、社会治理堵点、法规政策空白点、安全稳定风险点,不断强化倾听群众呼声、感知城市热点、发现治理堵点、评估政策得失、督办工作绩效五大功能,比如通过智能平台,及时感知城市热点,快速推动问题发现与解决;与职能部门密切协作,精准发现治理堵点,围绕诉求频率高、集中度高、解决率低、满意率低的相关事项,共同研究对策。

市民服务热线领导小组副组长、市信访办主任王剑华表示,过去十年,12345热线始终将听民声、汇民意、聚民智、解民忧作为重要职责,不断优化工作流程,提升服务水平和效能,确保市民诉求“接得更快、分得更准、办得更实”。新的起点上,热线将继续深入践行人民城市理念,更加密切联系群众、服务群众,同时进一步加强“两网一线”建设,助推城市治理数字化、智能化,让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感。 本报记者 房浩 季晟祯