

## 宣城市12345政府服务热线



“您好！这里是12345政府服务热线，请问有什么可以帮您？”  
很多市民想必对这句话并不陌生，如今，有事拨打“12345”已成为宣城市民的习惯。可很多人不知道的是，从前身只有一人一机一线的市长热线，到现在几乎是“全能型”的政府服务热线，“12345”已走过了十个年头。

十年弹指一挥间，十年成长，十年跨越。“12345”不仅是一串数字，它就像一条红线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心。当热线拨通时，总有人在耐心倾听你的困难疾苦，事无巨细，总有一些人在为你积极奔跑，解决问题。

■本报记者 余健 文/图

### 壹

#### 十年成长：从一人一线到“万事通”

2008年，刚从部队退伍回来的胡婷婷，便开始了与接线工作解不开的缘分。“查号台工作很单调，每天就是解答人们想要查询的电话号码，市民拨打电话的目的也很单一。”胡婷婷告诉记者，成立之初热线办公场所很简陋，接线员们挤在十来平方米的小格子里。“那时候打电话的人不多，每次有热线接进来，大家都会抢着接电话，每个人都珍惜接听的机会。”

作为较早设立的地方政府综合性政务服务热线，宣城“12345”热线的受理范围包括要求政府部门解答的咨询、要求政府部门解决的诉求、对行政机关工作不满的投诉、反映政府部门“四风”问题的举报，以及针对政府工作建言献策等。热线的开通，畅通了政府服务市民的渠道。为了更好地服务市民，一些政府职能部门也纷纷设立专门的服务热线，可不断增加的热线反而让市民求助不便。

“当时全市多个部门都有热线，几十个

号码，热线服务质量和效率参差不齐。市民不断增长的需求，让我们意识到打造统一热线平台的必要，为方便群众，各个部门的热线电话最好并在同一条线上。”市政务公开办主任高明喜说。

2015年12月份，“12345”热线从市政服务中心收归市政府办公室管理，自此，“12345”热线开启了服务升级之路。随后，质量监督投诉、妇女维权、商务投诉举报等10条热线并入，逐步实现“12345”热线与非紧急类热线和公共服务领域热线的全面整合。在如今的“12345”政府服务热线大厅内，话务坐席由3个扩展到8个，员工从4人增至7人，“12345”的日均话务量也从原先50件次升至200件次左右。

宣城市政府接受市民政务咨询、行政投诉、消费申诉、经济违法行为举报不再需要多个出入口，群众办事难、办事烦问题得到有效解决，部门职责交叉、界线不清影响政府形象的现象也得以根本扭转。

### 贰

#### 十年服务：它是连着民心的红线

“12345”热线不仅仅是一条服务热线，更是一条红线，一头连着政府，一头连着群众、连着民生、连着民心。

“合同已经改了，没想到问题这么快就解决了，非常感谢你们。”今年1月份，市民王女士打电话向“12345”热线表示感谢。原来去年王女士准备在市区购买新房，但销售经理却表示只能选择纯公积金贷款，无法使用组合贷款，无奈之下王女士选择了纯商贷。随后王女士得知住建部等部门明文规定，开发商不得拒绝购房人使用公积金贷款，便要求开发商变更协议，开发商断然拒绝。

万般无奈之下，王女士拨通了“12345”热线。仅1个工作日，王女士接到了主管部门市房管局的来电，向其详细询问购房经过和诉求，并组织安排王女士与开发商三方座谈。王女士的贷款形式最终改为“公积金+商贷”组合。

这仅是宣城“12345”政府服务热线服务市民的寻常一幕。近年来，“12345”政府服务热线已成为宣城市民反映问题、解决诉求的重要途径之一。

2019年2月4日，农历大年三十。宣城市“12345”政府服务热线中心依旧像往常一样按时交接班，工作井然有序。上午8时开始，热线中心不断接到

市民反映城区澄江新村、向阳办事处、飞彩办事处及宣州区狸桥镇宝塔村、南湖村，杨柳镇三长村、华山村、兴洋村、新龙村，洪林镇洪林村、鸽子山村，寒亭镇通津村和水阳镇吴村、杨泗社区多片区域停水问题。话务员谈佩佩在接到市民反映后，第一时间联系宣州区政府和市水务公司，告知值班人员多片区域停水事件详细情况，督促立即处理并迅速反馈办理结果。

奋战在一线的接线员们，一直持续跟进事件。当天下午2时许，各停水区域陆续恢复供水，之后平台在对来电反映停水问题进行回访时，多位市民表示已陆续恢复自来水供应并感谢“12345”政府热线让他们过了一个祥和愉快的新年。

“我们的目标是做到‘民有所呼，我有所应’，进一步畅通民意表达渠道，创新社会治理方式，提升政府服务能力。”高明喜表示。

在我市大力推进人民满意政府建设，推动网络问政、网络行政、网络监督“三网融合”时，以宣城“12345”热线为载体和品牌构建的政民互动大平台，也在不断推动平台功能扩容，建设集指挥调度、效能监督、大数据应用于一体的政务服务中心，推动热线走向第二次转型。

## 热线·红线

### 宣城「12345」政府服务热线十年成长记

### 叁

#### 十年发展：它是分析社情民意的“最强大脑”

随着热线内容的不断丰富，宣城“12345”热线在社情民意、政务信息等方面积累了海量数据，成为了名副其实的数据“金矿”。

2017年，我市构建了市级统一的“12345”热线数据中心，实现市级政府热线与各市区政府热线互联互通，将全市7个县区热线数据，统一汇总集成并集中在大屏展示。此外，与安徽政务服务网、市政府“一网双微一通”进行数据对接，实现高效办理群众诉求，并由此进一步集中社情民意“大数据”，实时分析上报，为市委、市政府科学决策提供参考。

南漪湖非法采砂问题，一直是市民反映的热点。从2018年1月起，“12345”热线几乎每个月都接到了多起此类投诉举报电话。在进行数据统计分析后，“12345”立刻整理专报《南漪湖周边区域非法采砂现象严重》上报给市政府领导。

在市委市政府的高度重视下，2018年11月，市政务公开办前往宣州区狸桥镇，会同宣州区政府办、水务局和狸桥镇政府相关负责人现场督办，实地了解南漪湖非法采砂相关情况，会商解决措施，当月热线受理问题工单20件，

12月上中旬共8件，反映问题数比较10月份同期分别下降44%、71%。2019年至今无一起反映电话。

“12345”热线就像是一个会行走的平台，承担起社会调研的任务，逐渐成为宣城建设服务型政府的“最强大脑”。

“想办老年证怎么办？”“您好，请到区民政局窗口办理，区民政局电话是3017065，请携带身份证和1寸照片。”这样的电话，“12345”热线每天能接到几十通，每月在1000通以上。

如何有效处理来电问题？记者了解到，市民拨打“12345”热线，热线受理员负责接听，对能直接解答的咨询类问题，依据知识库信息直接解决；不能直接解答的问题，受理员及时转交相关部门办理，办理时限通常为5个工作日。

同时，热线实行24小时值班制，并设有一个完善的系统知识库，市政府所属40多个部门单位全部建立知识库，由各单位及时上传更新本单位的政策规定等资料，以一问一答的方式存储，通过前台直办，最快速度地为市民解决问题。

更值得一提的是，从2018年8月份起，宣城市“12345”政府服务热线组织开展市直单位负责同志接听活动，集中解答、受理群众来电反映的问题及诉求。所有来电全程留痕，均建立台账，反映问题及办理结果通过市政府网站和宣城论坛面向社会公布，从而倒逼市直部门政务服务提质增效。

十年栉风沐雨，十年点点滴滴，宣城“12345”热线一直以群众满意不满意、高兴不高兴、作为坚定不移的工作标准。十年来，宣城“12345”热线服务功能渐趋完善、作用更加突出，社会认可度不断提高，品牌效应日益显现。带着满满的诚意和奋发的拼搏精神，宣城“12345”热线正向着下一个腾飞的十年行稳致远，逐梦前行。



工作人员正在对当日接听的电话进行回访跟踪。

## 油菜花田上演时装秀 古今穿越令人目不暇接

日前，一场名为“时尚西村·田园秀场”时装汇演在宁国市港口镇西村的油菜花田间上演。现场举办了旗袍秀、戏剧服装秀、行为艺术变装秀和汉服秀等展演活动，古今穿越，让春日暖煦的乡间沉浸在一股艺术时尚气息中。

西村总人口1200人，村落如碧玉般镶嵌在皖南的青山绿水，风景美如画。近两年，西

村在保护生态环境的同时，通过挖掘传统文化，将文化创意与原生态的乡土景观相结合，让久居都市的人，在此得以放松心情，感受传统文化的魅力。2018年10月，西村被《中国摄影》杂志社授予“中国摄影艺术乡村”称号，从而成为全国首个获此殊荣的乡村。

江南风雨 摄



久居都市的孩童，在山水田园间放飞心情。



田野上的大舞台，当地村民各展才艺，吸引远道而来的各地摄影爱好者。



紫云英花海里，人们身穿旗袍，展现中华传统服饰的独特韵味。



行为艺术变装秀，让村民与游客感受到时尚与传统的强烈对比，潮流与古风碰撞交融。