

1988年，应民心呼唤，一条“一人一机”的政府公开热线诞生，老百姓亲切地称它为“市长电话”。“12345”，从此刻入了这座城市的发展历程。

30年来，民之所呼，我之所应。“12345”列入政府民生实事工程，启用全国统一特服号码，政务热线整合全省试点，简易程序办理全国推广，“12345”管理机构全省第一家……一步一个脚印，慢慢走进了阿拉宁波人的心底。

如今，“12345”全市设一个市中心、七个分中心，225名话务员、157个接听座席，全时段、全天候、全人工接听服务……覆盖甬城的角角落落，成为市民政务咨询、投诉、举报的主渠道。

今年是改革开放40周年，也是12345热线开通30周年。“12345”已经从原先的“市长电话”成长为宁波市政务服务热线。在甬城百姓的心里，它为群众服务的初心始终未变，它是一条连心线，一头连着党委政府，一头系着人民群众；它也是一条发展线，积极回应群众期待从未停歇，助推城市不断向前；它更是一条监督线，让机关作风转变，政府行政效能、社会治理水平不断提升……

三十而立。一切，始于民心；发展，未雨绸缪。

一呼即应 一心为民

写在12345热线开通30周年之际

项焯 摄

“一号接听”受理 38条热线整合归一

上世纪80年代，市长电话的开通收到了良好的效果。此后，越来越多的政府服务热线陆续上线，给市民带来便利的同时，“记不住、难打通”也成了市民最大的抱怨。

转型，是必然趋势，也是群众期盼。

2014年，为进一步畅通群众诉求渠道，解决政务热线太多、不便记忆、效率低下等问题，我市实施“一号通”工程，群众有咨询、投诉、举报等政务类需求都可拨打12345。96178、96309、12358、12365、12329、12348、12315、

12328、12319等38条政务热线先后整合至“12345”，政务咨询投诉举报来电实现“一号接听”，成为全省政务热线整合最彻底的市。

整合效应也逐渐显现。来电呼入量从2016年58.22万件增加到2017年119.32万件，同比增长104.94%，群众通过12345反映问题的渠道更加畅通、便捷。接下来，12345将进一步加大热线整合力度，对部分市级机关目前仍对外公开使用的咨询投诉举报电话开展全面排摸和清理。

办理时限<4天 服务效能不断提速

“没其他事情，打这个电话向你们表示感谢。”今年6月19日20时16分，家住鄞州区徐戎路的史先生拨打12345连声道谢。

原来，史先生家屋顶漏雨现象已持续多年，严重影响生活，他多次向物业反映，但因种种原因一直没有解决。无奈之下，6月19日晚18时38分史先生拨通了12345热线。工作人员记录之后，第一时间联系当地街道，将史先生的诉求告知相关工作人员。

“刚刚打了你们电话后，街道的

同志马上就来电了，谢谢。”史先生在电话中说。后经12345工作人员回访核实，问题已得到解决。

高效办理的背后，是工作上的不断创新。

今年4月，市12345中心围绕市委、市政府“六争攻坚、三年攀高”部署，由传统的“前台接听+后台转办”改为“前台直派”模式，第一时间把市民诉求转交相关职能部门。“前台直派”模式实行后，平均办理时长由5.16天缩短至3.77天。

直接答复率>82% 服务质量大幅提升

“上个月，市场监管局的工作人员给我们讲了食品消费、物流纠纷等这些投诉热点该如何应对。有理有据，非常实用。”12345中心工作人员小叶说，下次碰到类似问题，就可以直接抓到要害，快速回应。

这样的培训，在12345中心已形成常态化机制。目的只有一个——提升政务咨询类来电的直接答复率，进一步增强市民对“最多跑一次”改革的获得感。

坚持以人民为中心，今年3月12345中心组织开展“12345”热线百日攻坚助推“最多跑一次”改革行动。下半年，推出“六提一创服务争效”主题活动。市市场监管

局、市综合行政执法局、市交通委、市公安局等十余个部门选派20名业务骨干，分4期对12345工作人员进行业务培训；市审管办根据群众来电咨询情况，分门别类收集、整理、汇编《政务咨询百问百答》，共同建设12345中心政务知识库；市12345中心工作人员先后到市行政服务中心窗口轮岗培训。

今年1月至8月，12345中心来电咨询答复率得到大幅提升。受理的76.59万件市民来电中，政务咨询直接答复率达到82.57%，进一步增强了群众和企业到政府机关办事之前的咨询服务功能，真正做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。

满意率>97% 市民认可度持续提高

“您好，请问有什么可以帮您？”“您办理不动产过户需要准备以下几份材料，包括不动产登记申请表原件、网签备案登记信息、身份证明原件及复印件……”

去年7月1日开通“最多跑一次”专席后，尽可能让市民拨打一次咨询电话就能获得解答成了12345中心的工作目标。

对政务咨询类事项，12345中心依据政务知识库直接解答；对紧急突发类事项，12345中心“先行告知”，第一时间电话联系相关部门，同时线上交办；对权责不清事项，协调相关职能部门进行“三方会审”，促进来电事项顺利解决；对一般的投诉举报类事项，按照“属地管理优先”和“谁主管谁负责”的原则，按责转办，限时办结；对

复杂、重大民生诉求事项，报送政府督查部门督办。

同时，12345中心专门成立“破难题小分队”，负责疑难案件回访跟踪，确保老百姓反映的问题“事事有回音，件件有落实”。此外，中心还以青年文明号、巾帼文明岗、文明单位等各类争创活动为抓手，进一步提升服务质量，努力把“12345”打造成为党委政府联系人民群众最畅通、最便捷、最密切的渠道和桥梁。

“我对你们认真负责、为人民服务的精神表示感谢。”雅戈尔老年乐园高先生的来电，是群众对“12345”最大的肯定。

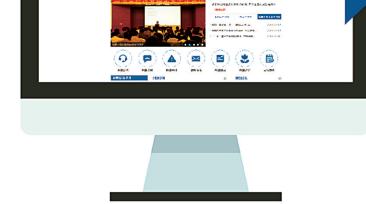
据统计，今年1月至10月，市12345政务服务热线中心受理的市民来电群众满意度超过97%。

12345的30年发展历程



- 2018 推出“一呼即应、一心为民”热线口号，服务争效上新台阶
- 2017 开设“最多跑一次”专席，助推“最多跑一次”改革
- 2017 全国首设“不文明行为投诉”专席
- 2017 12345热线办理接入浙江省统一政务咨询投诉举报平台
- 2016 在全国率先实现政务热线“统一对外、统一接听平台、统一操作系统、统一工作标准、统一督办评价、统一数据管理、统一管理机构”
- 2016 在全省率先成立12345热线专门管理机构——宁波市12345政务服务热线中心
- 2015 国家信访局副局长李皋专程来宁波考察，12345热线简易程序办理在全国推广
- 2014 在全省率先实施政务热线整合工作，启动“一号通”工程
- 2006 使用全国统一的“12345”市长热线特服号码
- 2002 设市长电话受理处，并隶属于市信访局
- 1988 在全国率先开通市长电话，设市长电话值班室，并隶属于市政府办公厅

宁波信访局官方网站
<http://www.nbxj.gov.cn/>



- 网站流程
- 输入网址
 - 进入宁波信访局官方网站
 - 点网上信访
 - 网上投诉



微信公众号



- 微信流程
- 扫二维码
 - 关注浙江省统一政务咨询投诉举报平台微信号
 - 点网上信访
 - 网上投诉

- APP流程
- 扫二维码
 - 下载浙江政务服务APP
 - 进入浙江政务服务APP
 - 注册
 - 网上投诉

制图 金雅男

记者 董小芳 通讯员 王琮燕
图片除署名外由12345中心提供



市、区县(市)两级12345中心开展“下基层、进企业”宣传服务活动



市12345中心“破难题小分队”会同江北、镇海两区信访局、公路局、城管局等相关部门赴现场勘测违建建筑



市12345中心召开“六提一创”主题活动动员大会



镇海区12345分中心



市12345中心“最多跑一次”专席