

1999年起,杭州人记住了“12345,有事找政府” 25岁的杭州“总客服”昨起大升级

明确受理/不予受理范围

诉求人可以提出下列政务服务诉求

- 对政务信息、公共服务信息的咨询
- 要求行政机关查处违法行为的举报
- 对经济发展、城市建设、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的意见建议
- 对依法承担公共管理、公共服务职能的组织及其工作人员的批评和建议
- 其他依法可以提出的政务服务诉求

这些情形, 诉求事项不予受理

- 应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的事项, 转接或者指引诉求人拨打相应专线
- 依法应当通过政府信息公开、行政复议、纪检监察、诉讼、仲裁等法定途径办理的事项和已经进入信访程序办理的事项, 告知诉求人通过法定途径提出诉求
- 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事项
- 依法不属于政务服务的事项
- 经询问后事实不清、诉求不明、难以核实办理的事项, 不予登记

本报记者 盛锐 文/制图

1999年6月15日,杭州在全国首创使用“12345”作为市长公开电话特服号码,“12345,有事找政府”从此成为杭州的一张名片。

2016年起,杭州整合全市55条非紧急类政务热线到12345,2021年进一步整合全市20条非紧急类政务热线。食品药品投诉96311、交通投诉举报12328、人力社保政策咨询12333……自此成为历史。

“号码好记、电话管用”的同时,也让杭州12345办件量屡创新高。2007年受理总量仅18万件,2017年突破100万,2021年、2022年更是连续两年破千万。公布于2001年的《杭州市市长公开电话行政投诉办法》,在诸多方面已不符合现实需求,亟需修订完善。

2月1日,《杭州市12345市长公开电话管理办法》(以下简称《管理办法》)正式实施。新《管理办法》有什么样的变化?又将给杭州市民的生活带来什么便利?

12345,不能乱打

在很多人的观念中,大事小事都可以找“12345”。

“但其实不是所有的事项12345都会接办。”相关负责人表示,《管理办法》对12345热线的受理与不予受理范围进行了明确,比如应当通过110、119、120、122等紧急服务热线处理的事项,热线工作人员应转接或者指引诉求人拨打相应专线(详见左图)。

“我们曾经遇到过一个诉求人,一年内拨打了3920余次12345。”提到这位诉求人,热线工作人员有些哭笑不得,对方的诉求五花八门,比如要求相关单位赔付培训期间的股票损失等等,“占用了资源不说,也对热线秩序产生了不良影响。”

此次《管理办法》中,也对诉求人的行为进行了约束:对无正当理由反复拨打热线或者长时间占用热线资源影响他人提出诉求,占用热线资源实施骚扰、侮辱、谩骂等行为,经热线工作人员提醒后仍不停止的,热线管理机构可以暂停其使用热线资源;多次扰乱热线管理机构工作秩序涉嫌违法的,由公安机关依法处理。

为了有效解决疑难复杂事项转办、部分诉求办理质量不佳等问题,依托《管理办法》,12345还将全面推行热线工作协调督办机制,帮助协商解决热线工作中的重大、复杂事项。

创新设立热线知识库

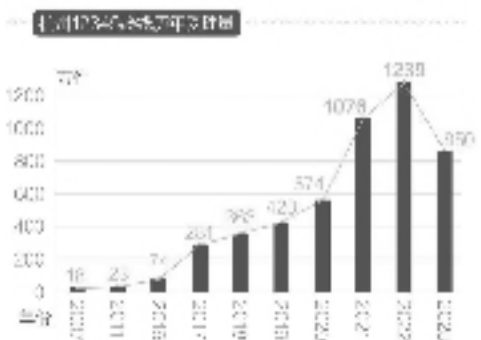
12345的受理范围包括咨询、投诉、举报、建议等多类事项,其中最多的当属咨询类的。2023年,杭州市12345市长公开电话受理总量中,咨询答复件占比近85%。

“社保、少儿医保、限行政策、教育、营商环境等,都是咨询的重点。”为此,受理中心还专门开设了人社、公积金、交通、司法、营商环境、网上渠道等八类专席及综合席,“大家的相关问题即问即答,减少等待时间。”

如何正确高效地解答群众关切?《管理办法》规定,热线管理机构应当建立标准统一的热线知识库,逐步增加、细化知识库目录,扩大当场解答事项范围,提升诉求人使用热线的体验;承办单位应当根据热线知识库目录和标准,提供准确信息;信息变更或者存在错误、遗漏的,应当及时更新、更正。

《管理办法》还规定,涉及民生的本市行政规范性文件或者重大政策公布前,有关行政主管部门应当提前提供解读资料或者答复指南,并及时提供事件信息、更新事件进展。市信访局相关负责人表示,“这也将有利于人们理解政策制定的目的,更好地享受政策福利,减少不必要的误解。”

作为杭州最热门的电话,随着《管理办法》的正式实施,杭州市12345市长公开电话将变得更高效、更智能、更全面,也能更好为市民群众服务。



杭州12345历年受理总量

2024杭州要办这十件民生实事

本报讯 2024年,杭州市政府要为大家办哪些民生实事?昨日,杭州市第十四届人民代表大会第四次会议上,通过市人大代表票决,市政府2024年度十件民生实事项目出炉。

1.“幸福助老”在杭州

新增老年助餐服务点227个、认知障碍照护专区床位1000张;为全市60岁以上老年人免费接种流感疫苗85.8万人次,实现“愿接尽接”;为全市50-74周岁户籍居民提供免费结肠癌筛查,筛查人数26.9万人次;全市长期护理保险投保人数达到859万人。

2.“弱有众扶”在杭州

实施孤独症儿童康复救助680人;新增残疾人就业1000人,规范提升26家残疾人托养机构,实施残疾人社会化照护服务1000人次;全市困难群众医疗费用综合保障率达到83%。

3.“春雨计划”在杭州

推出“青荷驿站”房源500套(间),“青荷礼包”发放面扩大到35周岁以下大学生;城镇新增就业25万人,培养持证数字高技能人才7500人,为离校2年内未就业高校毕业生提供见习岗位1.1万个;新开工保障房100万平方米,分配公租房实物配租房源6000套,推出保障性租赁住房8000套。

4.“美好家园”在杭州

完成改造城镇老旧小区200个、回迁安置3.5万户;推进老旧小区住宅加装电梯1000台;新(改)建城市公园65个;建成“宁静小区”50个;新(改)建农村生活污水处理设施130个;完成幸福河湖农村水系整治100公里,打造亲水节点80个。

5.“快乐成长”在杭州

开展养育照护师资培训2000人次、养育照护活动2000场,新建“医防护”儿童健康管理中心60家;新建成中小学、幼儿园70所,新增学位6万个;新增(提升)“家门口青少年宫”教学点100个;举办青少年防溺水公益培训1000堂。

6.“出行无忧”在杭州

新(改)建新能源汽车公共充电桩3000个;新辟优化城乡公交、地铁接驳线、社区微公交、敬老爱老公交线、定制公交线路100条;新(改)建农村公路115公里,完成养护677公里;新拓展地铁出入口非机动车停放泊位2000个。

7.“畅享食安”在杭州

实施居民住宅小区二次供水设施改造200个;改造提升单村水站242座、农村管网更新改造748公里;建成中小学校“示范食堂”160家;新增阳光食品作坊117家。

8.“温暖守护”在杭州

升级改造区级社会心理服务中心14家;为适龄女生免费接种双价HPV疫苗1万人以上;建成基层生育咨询门诊50个;省内异地结算定点医院开通率达100%。

9.“强健体魄”在杭州

新增文化驿站13家、认定乡村(社区)博物馆20家;新建群众身边体育健身设施300处、“环浙步道”450公里;举办全民健身活动和科学健身指导10000场;实现公共体育场馆惠民开放60家。

10.“城乡共富”在杭州

建成市级未来乡村60个、数字乡村100个、稳粮增效新型综合种养面积8万亩;设立城区农贸市场“嵌入式”公益性共富菜市(摊位)100个。

本报记者 徐婷 章然