

持续在数字化、制度化、品牌化建设上下功夫 上海12345热线积极为民排忧解难

■吴泽顺



“非常感谢12345的工作人员，在他的协助下我成功关闭了沪惠保的自动续费，拿到了退款，帮我解决了头疼事！”近日，求助市民陈女士写感谢信至上海12345市民服务热线，为热线的“有呼必应”以及耐心为身为残疾人的她提供及时援助而点赞。

近年来，上海12345市民服务热线管理办公室党支部深刻践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，以“时时放心不下”的责任感，持续在“有诉必应”“一线通达”“未诉先办”上下功夫，及时解决市民的各类急难愁盼问题。据悉，2024年1月至6月15日，12345市民服务热线共接听来电414.4万个，共受理诉求485.6万件，转送工单181.5万件。

多措并举、畅通渠道 用优质的供给服务市民

12345市民服务热线，是倾听民声、感知民情、服务市民的平台枢纽，接线员们每天7×24小时在线，市民可以通过电话、小程序、APP、网站、公众号等多种渠道反映问题、表达诉求。2023年，12345市民服



在上海12345市民服务热线，工作人员正接听市民求助电话。■受访对象供图

务热线在数字化、制度化、品牌化建设上下功夫，全面提升服务能级。

据相关负责人介绍，去年通过数字化技术赋能，高效能热线平台的搭建取得了新进展。目前，话务接通率持续提升，并通过大模型应用细致化构建了5级目录分类2281项事项，推进工单标准化建设。在办公大厅，12345市民服务热线管理办公室的于赟还展示了热线的“神经中枢”——12345热线城市运行市民感知平台，助力快速捕捉、回应社情民意信息。

此外，热线还不断深化和全市政务热线的共联共建，加强与各分平台、分中心的业务

对接和指导，依托数字化建设和固化专业座席驻场机制等，提升热线在线客服水平；致力于推动长三角地区热线高质量一体化服务，2023年1至11月通过三方转接来电2.7万个。

优化服务、助力发展 营造优质营商环境

优化营商环境，是推动上海高质量发展的重要举措。对此，热线紧跟步伐，将原“为企业服务”专用线路迭代升级为“为企业服务专席”，同时设立了随申办企业云APP“12345专区”，对52项高频企业依申请办理事项提供“线上专业人工帮办”，开通优化“为企业服务在线客服”，为企业提供更高便捷服务。

“我的店铺开在松江区，近期需要办理食品经营许可证，请问需要准备哪些材料？”

接到这位个体工商户的求助，热线专线客服立马行动起来，第一时间派单至市市场监管局，并及时跟进工单进度，帮助市民快速办理了证件。对此，求助市民回电了12345热线表达了感谢。2023年1至11月，类似涉企诉求热线共受理26.8万件，解决率97.23%，满意率93.83%。

在此基础上，热线同步优化其他特色专席，努力打响上海热线品牌。目前，热线已拓展外语座席语种至18种；优化法律服务专席；开设公安交警专

席，派专业人员驻场，提供涉及过户上牌等咨询和求助服务；上线手语视频服务新功能，听障人士点击“手语客服”完成首次验证即可使用，畅通特殊人群的求助渠道。

强化督办、提升效能 确保诉求解决落到实处

2024年，热线还将如何转型升级，解决痛点、难点和堵点，深入推动从“解决一个问题”到“解决一类问题”？据悉，热线将持续加强领导分级协调机制，对重大、疑难、复杂事项，报请分管副市长、分管副秘书长牵头定期研究协调，推动条块协同，更好解决群众诉求。严格执行“1.5、15”限时办理制度，加强督办协同。

同时，立足于持续为基层减负，不断优化绩效考核评估，修订完善考核办法，确保热线绩效考核更加科学、客观。与市纪委监委、市政府督查室等部门协作，共同对工单办理情况开展治理。持续开展热线系统立功竞赛活动和专项培训，进一步提升热线队伍精气神和业务水平。

接下来，上海12345市民服务热线还将继续深入践行人民城市理念，坚持以人民为中心的发展思想，秉持“市民至上，倾心服务”宗旨，积极为市民群众排忧解难，为打造人民城市名片展现新作为。

民生跟着民声走，社区达人来自自治

安丘居民区党总支书记雷国兴基层治理有妙招



一位居民区党总支书记，“手下”能有多少人？

对于虹口区嘉兴路街道安丘居民区党总支书记雷国兴来说，至少是“数以百计”。通过构建社区自治平台，畅通社区参与渠道，充分激发“居民自治”的最大潜能，如今越来越多的社区能人、达人踊跃而出，他们与雷国兴一起，成为基层治理的中坚力量。

居民成了社区设计师

瑞虹新城·铭庭位于天宝路181弄，建成于2012年6

月，原先的室外篮球场由于使用年限较长，给居民开展健身运动带来了不便，也影响了小区整体面貌。于是居民们萌生了对篮球场进行维护升级改造的想法。

雷国兴表示，这次的微改造与以往其他设施改造的最大不同之处在于，居民不但是需求的提出者和使用者，同时也是项目的设计者和评估者，一批年轻人更是成为其中的主力军。从小区居民中走出的7名青年设计师被嘉兴路街道聘为社区设计师。

“需要色彩斑斓的配色方案”“需要可休憩的木制座椅”“需要醒目的三分球线”“需要立体的植物栽植”……在篮球场

微更新项目的推进过程中，居民们的不同想法纷至沓来，为使这些直接意见得到充分碰撞、集纳出最大共识，安丘居民区党总支、居委会还搭建了社区自治载体平台——民主议事会，定期为居民代表、楼组长、志愿者、党员骨干等提供议事平台和必要的支持，吸引更多社区居民共同参与。

设计团队发起人、华凯建筑设计(上海)有限公司设计总监常琦感慨地表示，之前做设计都是甲方提出要求，而这次自己既是设计者又是使用者，对自己的家园更有一种亲近感。也正是因为比较了解居民的想法，从而可以更加贴切地解决各种细节上的需求。

经过大家的群策群力，如今，篮球场已蜕变成社区的微景观，这次改造提升了居民生活品质，收获一致好评。

大堂成了“一米会客厅”

铭庭社区5、6号联体楼栋一楼大堂原有一片休憩空间，但因老化等原因，存在天花板漏水、灯光昏暗、实用功能缺失、居民使用率低等问题。

在社区居民规划师、社区居民政工师等建议下，安丘居民区党总支牵头推动，由居民群众设计、策划、布置，并在业委会、物业、居民企业主等协助实施下，将该休憩区修缮升级打造为约25平方米的“一米会客厅”。

雷国兴表示，“一米会客

厅”是由楼组内党员群众商议后所起的名字，意为党群组织服务居民的“第一米”空间、居民邻里之间议事的“第一米”空间、居民走出家门活动的“第一米”空间、居民足不出楼会客的“第一米”空间。

如今，“一米会客厅”里配置了沙发、茶几、桌椅，让居民可以随时坐坐。同时，经广泛征集居民意见，会客厅中装载了可挂儿童滑板、羽毛球拍等物品的“洞洞板”，设置了可存放篮球、小自行车、消毒用品、宠物粪便袋等常用品的区域。会客厅也将持续根据居民需求，不断优化便民服务设施的供给。

■劳动报记者 罗菁