

去年共受理企业群众诉求358.27万件

同比增长8.93%

12345, 一条热线暖徐州

本报记者 郑微

一条热线,连接着千家万户的所需所盼,也丈量着政府服务的温度与效能。2025年,徐州市12345政务服务便民热线共受理企业群众诉求358.27万件,同比增长8.93%。数字背后,是市民对美好生活的期盼,也是城市治理能力持续提升的见证。

### 接诉即办 服务效能持续优化

从诉求受理分布来看,市本级平台受理213.14万件,各县(市、区)受理145.13万件,形成上下贯通的服务网络。热线平台全年在线解答诉求263.04万件,在线解答率73.42%,意味着每10个来电中,超过7个在通话中便得到明确回应,让群众多数疑问“一次通话就解决”。对于需多部门协同办理的95.23万件诉求工单,平台实现97.26%的按时办结率,满意率96.46%。

“以前总以为热线是‘传声筒’,现在感觉更像‘办事厅’。”家住云龙区的市民王女士感慨。她曾因小区垃圾分类点设置问题致电12345,不仅很快收到反馈,街道和城管部门还联合召开协调会,一周内重新规划了投放位置。“速度快、态度好、真办事。”王女士说。

诉求分类数据清晰勾勒出民生关切的重点。在市本级213.14万件诉求中,求助类86.16万件占比40.42%,咨询类82.56万件占比38.74%,两类诉求合计占比近八成,成为热线服务的主要方向。投诉举报类42.02万件占比19.72%,意见建议类和其他类诉求分别占比0.53%、0.59%,反映出群众诉求以民生服务需求为主。

从领域划分来看,交通出行、党务政务、民生保障三大类成为核心诉求,三类诉求合计占比超六成。经济综合、住房保障、城乡建设、公共服务、公共安全、科教文旅、医疗卫生等其他领域的诉求,则涵盖了群众生活的方方面面,体现了热线作为“民生总客服”的全面覆盖作用。

### 聚焦急难愁盼 回应民生关切

翻开2025年的诉求“账单”,群众热点诉求集中在七大民生领域,每一件诉求都连接着百姓的日常生活。

在众多诉求中,医疗保险类诉求14.46万件,占民生保障类诉求的43.38%,成为最受关注的民生活题。市民咨询的重点集中在灵活就业人员参保停保、城乡居民医保缴费等实务操作,而投诉则多指向保险虚假宣传、理赔承诺不符等问题。

公积金服务类诉求7.70万件,占民生保障类的23.10%。市民咨询焦点集中在公积金提取和贷款办理。刚工作不久的小李想通过公积金贷款买房,但不清楚

首付比例和申请流程。他拨打12345后,热线工作人员详细告知所需材料、办理节点及线上申报渠道,让他少跑了冤枉路……这些与市民切身利益息息相关的问题,在热线平台上都能得到权威、准确的解答。

路况管理类诉求4.26万件,占交通出行类的7.46%。小区门口、学校周边乱停车问题尤为突出。其中,不少市民反映,部分车辆占用消防通道和主干道,不仅造成拥堵,还带来安全隐患。针对这些问题,热线联合交警部门开展专项整治,优化执法流程,投诉量环比明显下降。

### 特色服务“暖民心” 打造徐州服务品牌

徐州12345不止于“接听”,更在主动服务中彰显温度与效能。2025年,面对群众的急难愁盼,徐州12345热线不断创新服务模式,打造了多项特色亮点工作。

节假日文旅服务“不打烊”成为一大亮点,平台确保涉旅诉求30分钟内转办,超90%当日办结。2025年,春节、五一、端午、中秋国庆等节假日旅游诉求同比分别下降10.38%、39.08%、41.27%、44.32%,这一数据背后,是热线与文旅、交通、公安、城管、发改、市场监管等部门的高效联动,让来徐游客玩得舒心、吃得放心。

在服务考生方面,12345热线也展现出了“硬核”担当。中高考期间,12345热线高度重视考试服务保障工作,通过官方微信公众号提前部署发布考试相关注意事项,坚持未诉先办原则,号召广大市民共同关心关爱考生,自觉减少生活噪声,全力营造安静、和谐的考试环境。在硕士研究生考试期间,热线平台开展“爱心助考”专项行动,联合教育、公安、住建、卫健、市场监管等部门业务骨干进驻平台集中办公,高效处置涉考诉求事项,实现涉考诉求“一站式受理、一体化处置”。考试期间,快速办结证件丢失、住宿纠纷、考点周边噪声扰民等诉求21件,为广大考生保驾护航。

此外,热线平台还积极推动省“政风热线·市长上线”徐州专场及行风热线上线直播活动,成为倾听民生呼声、解决实际问题的重要载体。全市129家单位围绕群众关切,构建“政策解读+问题回应+工作推进”机制,现场接听答复群众来电,把“话筒”交给群众,把问题摆到台面,用心用情用力解决群众关心的热点难点问题。

### 智慧赋能 让服务更“耳聪目明”

徐州市数据局党组成员、副局长朱洪延表示,下一步将强化平台功能,深化智能话务建设。计划上线热线数据可视化大屏,依托大数据分析技术,实时监测市民诉求热点与变化趋势,构建动态风险预警模型,变“被动接听”为“主动发现”,提升预警预判能力。同时,将积极拓展服务场景,构建更加完善的标准体系。深化“12345+”协同机制,将“爱心助考”等成功模式延伸至大型活动保障、极端天气应对、突发事件处置等更多重大公共服务事项场景,推动民生诉求的高效处置,真正实现由解决“一件事”向办好“一类事”转变。

一条热线,连起民心政心;声声回应,彰显城市温度。新的一年,徐州市12345热线将继续秉持“倾听民意、服务民生”的宗旨,不断优化服务流程,提升服务质效,用更实举措、更优服务增进群众获得感,为建设“强富美高”新徐州注入民生动力。



AI制图