# 山东架起为民服务“连心桥” 打造政务服务“总客服”

山东省政务服务便民热线工作(临沂)现场会10月18日在临沂召开。记者在会上获悉，山东进一步提升12345政务服务便民热线服务水平，架起为民服务“连心桥”，打造政务服务“总客服”。

山东省政府副秘书长、办公厅主任徐闻出席现场会并表示，近年来，山东12345便民热线始终坚持人民至上，持续优化流程机制，稳步提升服务质效，为企业民众解决一大批“急难愁盼”问题，“12345，服务找政府”逐渐深入人心。各地结合实际积极探索勇于创新，涌现出以“12345·临沂首发”为代表的一批创新做法。

临沂是全省人口最多、面积最大的市，拥有百万级市场主体、千万级人口规模、五千亿级经济总量、万亿级商贸物流，民众工作千头万绪，市民诉求面广量大。临沂市委副书记、市长张宝亮介绍称，去年4月份以来，该市将政务热线改革创新作为“弘扬新时代沂蒙精神的探索实践、走好网上群众路线的关键抓手、转变干部作风的重要路径”，整合搭建“12345·临沂首发”平台，用热线首发这根“绣花针”，穿起民生“万根线”，走出一条具有临沂特色的社会治理新路径。

在各地市作经验交流的过程中，临沂市委常委、秘书长薛峰称，临沂市深化12345热线改革，创新搭建了“12345·临沂首发”融媒集智平台，开辟“12345+首发”“电话+网络”“政府+融媒”为民办事新路径，探索互联网条件下走好网上群众路线的临沂实践。自2022年4月“12345·临沂首发”上线以来，平台累计受理诉求809万件，诉求“一次办好率”由70%提升至79.4%，“问题解决率”由88.3%提升至93.1%，“群众满意率”由89.8%提升至93.8%。

淄博市政府副秘书长、办公室主任张荣文表示，淄博聚焦企业民众“急难愁盼”，充分发挥便民热线“连心桥”作用，接诉即办、一抓到底，诉求办理质效显著提升，热线平台功能持续拓展，城市“总客服”工作品牌更加深入人心。“淄博烧烤火爆出圈后，淄博立即开通涉烧烤诉求专门受理渠道，在快速办理的同时，每天向有关部门推送分析数据。目前，共受理涉烧烤类诉求4.2万余件，全口径办理结果满意率和问题解决率均达到95%以上，为维护游客合法权益、展示淄博良好形象发挥了积极作用。”

“潍坊市12345热线自2003年成立以来，持续优化运行机制，着力构建‘党委领导、人大监督、政府主导、部门协同、社会参与’的热线工作格局。”潍坊市政府副秘书长、办公室主任逄新军称，该市12345热线日均受理企业民众诉求1.2万件左右，接通率始终保持在99%以上，同时不断拓宽受理渠道，持续优化手机端和电脑端受理功能。今年以来网络渠道受理已达2.27万件，较去年同期增加12.52%。

据悉，下一步，山东将始终坚持人民至上，树牢“有解思维”，深挖问题根源，探求破题方法，推动本部门、本领域的重点问题动态清零。同时还将注重分析总结，不断改进工作方法，完善长效机制，提高信息化水平，优化服务效能，以更大力度、更高标准、更实举措推动山东热线工作再上新台阶。(完)

中新网临沂2023-10-18