

# 遇难事找政府, 拨12345能帮忙

## 长沙12345市民服务热线26日开通, 108家部门纳入 外地拨打请加0731

本报11月21日讯 再过几天, 长沙市民有困难就可以统一拨打12345热线反映了。今日, 记者从长沙市政府热线管理部门获悉, 长沙市12345市民服务热线社会求助平台(简称12345市民服务热线)开通前的各项准备工作已经基本完毕, 只等11月26日开通试运行了, 12月26日正式运行。

### 除了服务, 还可投诉举报

据长沙市12345热线办政府热线管理处负责人张琳介绍, 12345市民服务热线功能定位为非紧急报警类政务服务热线。主要负责受理、办理市、区县(市)两级政府及部门、群团组织职责范围内的群众诉求事项以及部分公共企事业单位职责范围内的群众诉求事项, 处理答复群众提出的咨询、求助、建议、批评、投诉和举报等事项。

### 45坐席24小时接听

“市政府热线管理部门经过4个多月紧锣密鼓的筹建, 目前平台建设已基本完成。”

张琳表示, 目前, 已经建成了规范的呼叫中心, 共设45个坐席, 24小时接听市民来电。建成了涵盖广泛的平台网络, 将市级所有政府部门、群团组织及部分公共企事业单位、区县(市)政府共108个单位纳入了

平台网络, 全市形成了市、区县(市)、乡镇(街道)、社区(村)的四级工作网络。

“我们将所有成员单位相关信息按机构职能、政策法规、行政审批、行政执法、公共服务及民生类咨询常见问题等六大类全部纳入信息库, 能有效保障市民对政策咨询的求助和服务。”

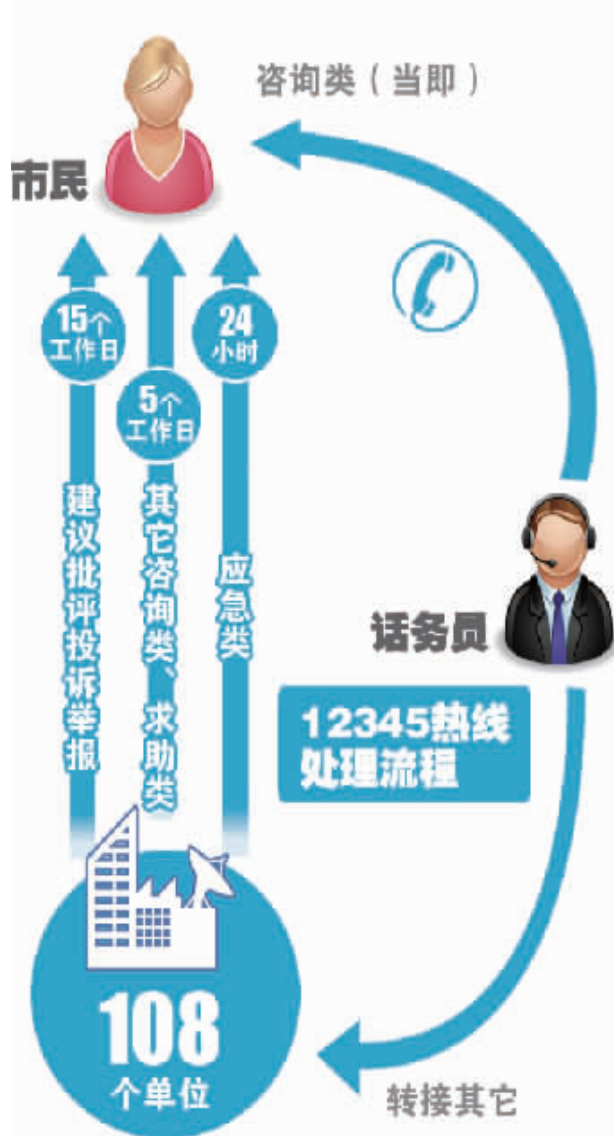
### 外地也可拨打请加0731

12345市民服务热线开通后, 在长沙市范围内拨打热线电话, 只需直接拨打12345号码, 在外地则需加拨0731区号, 根据语音提示再选择长沙12345市民服务热线。

“由于长株潭的区号都是0731, 根据语音提示, 找长沙拨1, 株洲2, 湘潭3。”

张琳表示, 市民拨打12345市民服务热线电话, 将统一由人工接听受理前台话务员接听。对咨询类的问题, 前台话务员能依据信息库标准答案答复的, 将当场答复; 对不能当场答复的诉求事项, 前台话务员将按规定流程进行分类处理, 再由市政府热线管理部门转至相关成员单位在规定的时限内负责办理、答复。市民在来电反映诉求时, 要清晰陈述, 留下有效联系方式, 以方便及时办理回复和回访。

■三湘华声全媒体记者 曾力力



■制图/陈琼元

### 释疑

#### 有7类事不受理, 可告知办理部门

这些情况“12345”不受理:

涉及违反国家法律法规和社会公德的事项; 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项; 涉及党委、人大、政协、纪检监察案件等方面的事项; 涉及已进入诉讼程序、仲裁程序、行政审批、行政复议的事项; 涉及军队、武警管辖的事项, “110”、“119”、“122”等报警和“120”医疗急救事项; 信访、“市长信箱”等其他群众诉求反映途径已经受理答复的事项; 反映的内容不具体, 无法办理和答复的事项。

对这些事项, 热线工作人员也会做好解释、帮助接转、告知办理部门的联系方式。

#### 泄密致投诉群众受报复, 追责

针对12345热线, 长沙市还出台了督查督办工作办法。

对人工接听受理前台、市政府热线管理部门交办的事项经两次催办仍超过办理时限10个工作日且不报告说明理由的; 对群众反映的问题, 因工作不负责任、渎职失职而未能妥善处理, 造成恶劣影响的; 因以权谋私、徇私舞弊等行为致使群众反映的问题办理不公, 造成恶劣影响的; 因失密、泄密致使反映问题的群众受到打击报复、造成不良后果的, 等等; 其他需要予以问责的情况, 将予以通报批评, 涉及违纪违规的报请纪检监察部门进行查究追责。

### 互动

#### 拨96258, 我们也会帮你转交

在12345试运行前, 如果你有什么问题需要反映, 也可拨打本报96258热线。受市政府热线管理部门的委托, 我们将会把您的咨询和诉求整理后交给市政府热线管理部门, 他们会及时给你办理和答复。

白金五星酒店 PLATINUM FIVE STAR HOTEL

CEO行政公馆 CEO EXCLUSIVE MANSION

国际风尚商业 INTERNATIONAL FASHION BUSINESS

5A企业办公 5A CORPORATE OFFICE

## 以白金五星级标准打造 国际5A写字楼

当白金五星级酒店遇上国际5A写字楼

精致: 巴西金彩麻花岗岩外墙石/法国圣戈班双银镀膜中空LOW-E玻璃

礼遇: 美国原装进口麦克维尔中央空调集成新风系统/日本原装富士达电梯

尊贵: 双大堂, 共用白金五星级酒店15米挑高大堂/公共部分五星级精装

绝版投资产品

河南首家白金五星级酒店

有多少5A写字楼 优选投资8年回本

近8%年租金回报率+超5%年增值

以租养贷 不到8年收回投资

年投资回报率超30%

VIP 0731 8865 9999

酒店运营商: 湖南佳兴世尊酒店

写字楼投资回报解析

年均租金回报率8%+年均物业增值5%=8年回本				
年限	1-3年	4-6年	7-8年	年均租金回报
年均租金回报率	7%	8%	9%	8%
租金(m <sup>2</sup> /日)	2.8	3	3.5	3.05
3次黄金升值良机	群房转现房	酒店开业	地铁开通	年均物业增值
物业增值	10%	15%	15%	5%