



话 ●运行一年为市民解决了哪些问题?
题 ●怎么运行的?
●某些市民投诉为啥不受理?

对 ●居民代表,长沙市民曾女士
话 ●释疑嘉宾:长沙市12345市民服
务热线呼叫中心负责人

互 扫一扫加入
动 市民问政
公众微信号



12345满“周岁”，都解决了啥

接通近17万个电话，回访长沙市民七成多满意 夜间施工噪音问题市民投诉最多



长沙市岳麓区市民曾女士反映，她家主排水管道堵塞，多次找邻居协调无果。她拨通了长沙市12345市民服务热线投诉，但工作人员表示，不属于投诉范围，不予受理。为什么不受理？服务热线到底受理哪些投诉？

12月25日，正好是长沙市12345市民服务热线开通一周年的日子。三湘都市报记者走进12345市民服务热线，为你揭秘热线运行一年为市民解决了哪些问题？市民的满意情况如何？

■记者 曾力

记者调查

为何市民投诉不受理？

曾女士是岳麓区银杉路一小区的业主，家住一楼，厨房下水主管堵塞，只要楼上住户排水，脏水就会从她家冒出来。要解决这个问题，必须从她家楼下车库入手疏通。她多次找物业，也找车库业主协商，但车库业主总以“自己家不漏水”为由拒绝物业进入他家车库疏通。她拨打12345市民服务热线，没料到热线工作人员告诉她这不属于热线受理范围。“市民服务热线为什么不受理？”她很纳闷。

带着曾女士的疑问，记者来到了长沙市12345市民服务热线呼叫中心。负责人介绍，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。曾女士反映的是“居民之间”的问题，不在热线受理之列。

解决了哪些问题？

路灯不亮，没有单位负责怎么办？从今年年初开始，12345市民服务热线先后接到了20多条市民来电，反映长沙多个主干道经常夜晚路灯不亮。据统计，长沙市共有14处夜晚盲区，“失明”路灯上千盏。热线管理部门按照属地原则、职权原则等方法派发多次后，却没有一个职能部门接单处理，皆以不属于管辖范围为由多次退单。

热线管理部门将情况上报给了长沙市政府。半个月后，长沙市政府下发了一份签呈急件，给14处无主路灯“定规”，交付给相应部门接单处理。相关部门接连出动，14处盲区陆续亮起。

这只是12345热线解决的一个问题。截至2014年12月16日，热线共接通市民电话16.9万个，回访市民来电47691个，满意率为76.7%。市民来电经过拆单处理，咨询类66149件，求助类48144件，投诉类3792件，建议类6375件，批评类191件，举报类227件，其他48932件，占28%。其中，噪音问题特别是夜间施工噪音问题是投诉最多的事件之一。

哪些单位承办问题？

一年来共有98家成员单位处理了工单，12家成员单位全年没有接收到工单。各区县(市)签收数占转派总数的51%：长沙县4329件，岳麓区4075件，开福区3560件，雨花区3479件，天心区2427件，芙蓉区2297件，浏阳市2133件，宁乡县1841件，望城区1932件。

全年工单办理满意度为85%以上的单位有43家，其中100%满意率的有22家。

市直单位签收数占转派总数的39%，排名前十的为：市公安局6143件，市城管局3391件，市交通运输局2203件，市住建委1200件，市工商局977件，市人社局751件，高新区478件，市环保局357件，市消防支队292件，物价局257件。



Q&A 市民问政

市民求助必须在15个工作日内解决

市民：哪些投诉不会被受理？

负责人：我们热线不是所有投诉都受理，主要是负责政府职责范围内的投诉，请市民理解。

具体来说，我们主要负责受理、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。

我们有7类事项不受理：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、纪检举报案件等方面的事项；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。

市民：怎么为市民解决问题？

负责人：每一通12345热线电话都反映着市民的心声，我们按照“事事有回音，件件有答复”的原则，尽自己所能满足市民诉求。

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110个单位已纳入了平台网络，全市形成了市、区县(市)、乡镇(街道)、社区(村)的四级工

作网络，及时为市民服务。

对市民的咨询类问题，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，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。应急类事项，要求成员单位在签收工单后24小时办理答复；简单事项必须在5个工作日内办结；各类求助事项必须在15个工作日内解决。

市民：哪些问题没有解决好？遇到了哪些困难？

负责人：确实还有一些疑难工单在协商办理中。比如，情况复杂、职责职能不清、需要多部门协调办理、大量反复出现、历史遗留问题等工单，为此今年召开了三次疑难工单协调会议，对全市14处路灯不亮问题、改变房屋性质用途和结构问题等11个疑难问题进行了会商处理，明确了责任主体和工作任务。目前14处不亮路灯已经全部点亮，其他疑难问题也正在协商解决中。

同时，我们也发现极少数单位思想上不够重视，工作人员不积极，能不做的不做，导致市民诉求不能解决，特别是噪音扰民、摊贩管理、房产证的办理、房屋质量维权、开发商和物业不作为、住改商、托管中心的管理等问题。还有些工单由于行政区域划分不明确、法律条文未明确的问题，很难找到承办单位，无法办理。

市民：明年会有些什么措施来切实解决市民问题？

负责人：明年，我们的首要工作就是破解难题。以住改商问题、托管中心管理问题、居民小区失管问题、开发商和物业监管问题等疑难问题为突破口，继续采取疑难工单会商制度，协调各成员单位妥善处理好群众的诉求。

同时，我们还拟出台《成员单位领导现场办公制度》、《成员单位工作人员现场值班制度》、《疑难工单联合办理制度》等制度，进一步完善工作制度，加大监督考核力度。贯彻落实“一通报，三挂钩”制度，进一步完善督察督办办法、考核办法，做到更加科学合理。实现市级各类政务服务热线的整合。 ■记者 曾力

探访

12345是怎么运行的？

不少人对12345市民服务热线怎么解决问题很感兴趣。今日，记者进行了一番探访。

12345市民服务热线设在长沙市质监局办公楼9楼。乘坐电梯到达9楼，你就能看到一个大厅，里面摆满了卡座。大厅分为两个部分，左边为话务员坐席，每个桌子上有一台电话，一个耳机、一台电脑。话务员的主要任务就是接听市民电话、并一一记录在案。如果是能及时回复的问题，话务员会根据信息库里信息，及时回复。如不能回复，就会生成工单。

右边为转办坐席，转办员根据话务员生成的工单，将单派到110个成员单位。成员单位会根据工单给市民进行办理和答复。同时，12345也会对办理情况进行回访。

记者手记

服务市民没有终点

对于热线电话，人们并不陌生。长沙市整合热线资源建立12345市民服务热线，目的是为了提供更多的服务，畅通政民互通渠道，让市民投诉有门。

出现问题有渠道反映只是解决问题的第一步。反映的问题得到真正落实处理才是最终目的。长沙市不断完善日常工作机制，陆续下发了《长沙市12345市民服务热线新闻报道工作意见》、《关于加强12345市民服务热线工单办理的意见的通知》、《关于增加长沙市12345市民服务热线成员单位的通知》等文件，指导和规范成员单位热线工作。同时，开启了疑难工单会商制，解决了不少市民的难题。

但我们也发现，工单质量有待改善、推诿现象仍然存在。为人民服务的工作没有终点，除了12345热线的工作人员对工作有强烈责任感，保存为人民服务的激情，还需要110个职能部门和单位的全力配合。否则问题只停留在反映上，服务热线热不了，冷下去。民心工程要让百姓得到更多的实惠，还需大家合力解决问题。