

浅析服务型政府视角下 12345 热线在社会治理中的角色与作用

周梦嘉

(广西大学, 广西 南宁 530004)

【摘要】随着信息技术的迅猛发展和群众意识的不断提高,传统的政府治理模式已经无法完全满足群众的需求。社会治理现代化要求政府不仅要作为管理者,更要成为服务者,为群众提供更加高效、透明和贴心的服务。12345 政务服务热线作为一种创新的服务模式,在推动服务型政府建设和提升社会治理水平方面扮演了至关重要的角色。本文从服务型政府概念入手,通过对 12345 热线不同角色分析和 12345 热线在我国社会治理中发挥的作用,为各国社会治理工作提供经验借鉴。

【关键词】12345 热线; 社会治理; 角色; 作用

党的二十大报告提出了“健全共建共治共享的社会治理制度,提升社会治理效能”的要求,提升社会治理效能就要在健全共建共治共享的社会治理制度上下功夫。当前,我国社会治理普遍面临利益主体多元和利益诉求多元、城市人口集中和人口流动频繁、公共安全事件易发、基层治理资源不足、人民内部矛盾纠纷协调难度增大等难题,社会治理难度比以往任何时候都大,单靠一方力量并不足以支撑和保障全市人民群众日益多样化、对更好生活向往的服务需求,需要聚合各方资源,创新机制让全社会共同参与社会治理。民有所呼,我有所应。12345 热线正是“民有所呼”的重要窗口,也是“我有所应”的重要渠道。多年来,小到一个井盖、一盏路灯、一个垃圾桶,大到污染治理、食品安全、交通管理,12345 热线直面企业、群众的操心事、烦心事、揪心事,排忧解难,功不可没。12345 热线是我国新时代群众路线的重要工作。热线很“热”是群众主动参与社会治理的一个现代性重要标志,“12345 有事找政府,接诉即办、未诉先办”已经成为中国之治的一个成功典范,它为全球的社会治理提供了中国经验和中国方案。

一、服务型政府的概念

服务型政府是中共十六届六中全会提出的强化社会管理和公共管理任务之一。指遵循社会公正和民主,按公共参与和共同治理的法定机制和程序而组建起来的,为群众提供满意服务并承担相应责任的政府。“服务型政府”的理念由西方国家于 20 世纪 80 年代在“新公共管理”运动背景下首先提出。在我国,温家宝 2004 年 2 月 21 日正式提出“建设服务型政府”主张,并在十届人大三次会议《政府工作报告》中,明确阐述了服务型政府的内涵:“创新政府管理方式,寓管理于服务之中,更好地为基层、企业和社会群众服务。”要求按照转变职能、权责一致、强化服务、

改进管理、提高效能的原则,深化行政管理体制改革,优化机构设置,更加注重履行社会管理和公共服务职能。中共十六届六中全会强调:建设服务型政府,强化社会管理和公共服务职能。其基本特点是:(1)以民为本的政府;(2)职能有限政府;(3)法治政府;(4)信用政府;(5)廉价政府;(6)民主参与政府;(7)不断自我完善和创新的政府。^①

二、12345 热线及其特征

12345 政务服务热线(简称 12345 热线),由各地市 12345 市长热线发展而来的公共服务平台。顺应我国我国经济社会、科技水平和群众社交习惯的发展趋势,现 12345 热线在传统拨打电话的方式上开通了 12345 热线微信小程序、微博小程序、手机应用、官网等矩阵平台,提供“7×24 小时”全天候人工服务,受理企业和群众关于公共服务、生态保护、交通、教育、市场监管、营商环境等几乎全领域的咨询、非紧急求助、投诉、举报和意见建议等,对推进法治政府建设,创新社会治理成效,维护群众利益,提高政府为民服务水平发挥了重要作用。2016 年 12 月,由山东省济南市牵头起草的《政府热线服务规范》国家标准通过国标委审批 12345 热线正式上升为国家标准。2021 年 1 月 6 日,国务院印发的《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》要求各地要进一步提高政务服务便民热线为企业和群众服务的水平。2022 年 4 月 23 日,国务院办公厅发布了《关于推动 12345 政务服务热线与 110 报警服务平台高效对接联动的意见》推动热线与 110 报警服务平台对接联动。2022 年 5 月 16 日,国务院办公厅发布《国务院办公厅推动 12345 政务服务热线与 110 报警服务平台高效对接联动的意见》,要求 2022 年底前,各地区基本建成 12345 与 110 高效对接联动机制;2023 年底前,各地要全面实现 12345 热线与

110 报警服务平台相关数据资源互通共享。经过多年的发展,“有困难,找 12345”已经深入人民群众的心中。12345 热线具有以下特点:

(一) 便捷的反映方式

12345 热线除了传统的电话热线,目前还开通了短信、微信小程序、微信群众号、手机应用软件、微博群众号、政务服务网站等多种方式接受群众的咨询和投诉。

(二) 24 小时人工服务

12345 热线为群众提供全年 365 天 24 小时全天候的服务。目前,大多数地区的 12345 热线都提供 24 小时服务,随时接听转来的群众投诉,确保群众在任何时间都能获得必要的帮助和支持。

(三) 多元化服务内容

12345 热线受理群众和其他主体关于城市建设、城市管理、市容卫生、营商环境、就业讨薪、公共交通、社会治安、教育、医疗等方方面面的咨询、求助、投诉举报、建议、表扬等多个方面的内容。

(四) 多号归并一号受理

12345 热线归并了 12315 全国消费者申诉举报热线、12328 全国交通运输服务监督电话热线、12366 全国税务系统统一服务热线等多种服务热线后,避免了各类政务服务热线由于号码多、杂使群众难以记住的问题。采用统一的“12345 热线”,极大方便群众记忆、拨打和反映问题。

(五) 精准快速的响应

12345 热线致力于快速响应群众的咨询和投诉,对于一些简单的问题,能利用政务资料数据库在第一时间给予答复或解决方案。对于难以处理的问题,会根据群众反映的意见和建议内容形成工单,转办各职能部门,进行全程跟踪督办,确保问题得到妥善处理。

三、12345 热线的角色

12345 热线的设立标志着政府服务模式的一大创新,它不仅仅是一个通讯工具,更是政府聆听民声、解决民忧的重要平台。通过这一渠道,政府能够实时收集到群众的反馈信息,无论是对政府政策的意见,还是对社会现象的举报,都能迅速得到相应的处理和回应。这种即时的互动模式极大地缩短了政府与群众之间的信息沟通距离,使得政策制定和调整更加贴近民意、反映民需。12345 热线因其便捷、快速、高效的特点,成为了联系群众与政府的桥梁,有效促进了政府向服务型政府转变,提升了政府社会治理效能。

(一) 12345 热线,是社情与民意的“接收器”

12345 热线作为一个开放的平台,接收来自群众的各种咨询、建议、投诉和意见。12345 热线为政府与群众提供了一个即时的沟通渠道。无论是群众有疑

问需要解答,还是需要投诉或建议,都可以通过拨打热线电话进行沟通,实现与政府部门的直接联系,节省了时间和精力。通过这个渠道,政府能够及时了解到社会上存在的各种问题、需求和舆情动态,从而更好地调整政策、改进服务,促进社会稳定和发展。12345 热线不仅仅是一个信息的收集者,更是一个民意的倾听者和回应者。针对年轻一代用户的习惯,12345 热线通过社交媒体平台的集成,实现了即时通讯功能,使得用户可以通过微信、微博等社交网络直接与服务人员进行互动。群众可以通过电话随时随地表达自己的意见和诉求,促使政府更加民主、透明和负责任地行使权力,实现政府与群众的互动和协作。12345 热线的开通使得政府决策更加透明,群众参与更加便捷,政府部门通过认真倾听和分析群众的意见和建议,及时回应并解决群众的问题,增强了政府与群众之间的互信和互动。

(二) 12345 热线,是政府与群众的“连心桥”

12345 热线由政府主导,坚持广覆盖、全方位、可持续等特点,以健全规章制度为重点,特别是通过督办机制和绩效考核机制等,将群众和企业、热线管理运行部门、责任部门、处理单位等主体联系在一起,织就了一张牵动多方治理的网络,推进跨部门、跨层级、跨系统、跨领域的政务协同,实现内部协调、进度透明,使群众诉求事事有回音、件件有着落,并将服务范围逐渐从政务服务扩展到公共服务、社会服务,是政府解决群众“急难愁盼”最直接、最便捷、最快速的“民生线”,不断提升人民群众的满意度和幸福感。这种方式不仅加快了响应速度,也增强了用户体验,让群众感受到更加贴心和便捷的服务。

(三) 12345 热线,是建设服务型政府的“显示器”

作为一个开放的平台,12345 热线为群众提供了一个便捷的途径,让他们能够随时随地就政府服务、政策、法规等方面的问题进行咨询、投诉或建议。这种即时、便利的服务方式符合服务型政府的核心理念,即为群众提供更加方便快捷的公共服务。群众通过热线反映的问题,政府部门能够及时采取措施解决,并在解决后给予反馈,以保证问题得到妥善处理。这种问题导向的服务方式体现了政府的责任担当和解决问题的能力,符合服务型政府致力于解决民生问题的宗旨。通过不断收集、分析和评估群众的意见和建议,政府能够及时了解到群众对于服务的期望和需求,从而有针对性地改进和提升服务质量。这种服务质量的持续改进是服务型政府建设的重要内容,体现了政府在服务方面的不断追求和创新。群众可以通过热线参与政府决策的过程,表达自己的意见和建议,

促使政府更加民主、透明地行使权力。这种参与式的治理模式也是服务型政府建设的重要组成部分。

（四）12345 热线，是建设智慧型政府的“加速器”

在提升 12345 热线服务质量的过程中，各地政府进一步加大对热线平台的技术支持，加速了智慧政府的建设。针对不同类型的服务需求，热线系统引入了更加灵活的处理机制，包括但不限于在线预约服务、电子邮件反馈系统、以及社交媒体互动平台，新增的服务方式不仅提供了更多选择，也满足了不同年龄和社会群体对政府服务接入方式的多样化需求。同时，12345 热线通过采用先进的大数据技术和人工智能算法，对接收到的大量咨询和反馈信息进行分析 and 归类，有效地识别了群众关注的热点问题和潜在的社会问题。北京、广州、深圳、上海、南京、成都等国内多个城市已经探索建立大数据挖掘和建模平台，通过工作简报、专报和个性化数据展现等形式，科学分析民生诉求，为政府科学、精准施政提供依据，也增强了政府在社会治理中的前瞻性和主动性，提升政府社会治理水平，加速建设智慧型政府。

四、12345 热线在社会治理中的作用

（一）增强政府与群众的互动

12345 热线让政府能够直接听取群众的声音，及时了解 and 解决群众关心的问题。政务服务、公共服务涉及民生方方面面，政府通过 12345 热线这种公开的途径收集和处理群众反馈，鼓励群众通过热线参与政府决策和管理过程，提升了群众的参与度，增加了政府工作的透明度，有助于建立群众对政府的信任，这种双向互动不仅增强了群众对政府工作的信任和满意度，也使政府能够更加精准地把握民情。

（二）促进政府职能的转变

12345 热线的实施促进了政府从管理控制型政府向服务型政府转变。在积极响应和解决群众各种需求的过程中，政府扮演了问题解决者和服务者的角色，通过有效利用热线反馈，促进政府由传统的管理控制型向服务保障型职能的转变。在推动政府职能转变的过程中，热线不仅是服务型政府的一个重要工具，也是政府转型过程中不可或缺的一部分，通过其实现与群众的有效沟通，实现以人民为中心的服务目标。

（三）提升政府服务效率与质量

12345 热线通过简化办事流程、提供即时反馈机制等方式，快速响应群众的需求和问题，有效提升政府服务的时效性和准确性，大大提高了政府工作的效率和质量。群众可以通过一个电话号码就能解决多种需求，这不仅节约了群众的时间和精力，也提升了政府工作的透明度和群众满意度，进一步提高服务质量。

（四）推动政策的优化和创新

12345 热线通过收集和分析通过热线反馈的信息，政府可以及时根据群众反馈调整和优化政策措施及服务内容，推动政策的持续创新。这种以民意为导向的政策制定和调整机制，能够使政府更好地适应社会变化，提高治理的科学性和前瞻性，从而提高政策的适应性和服务的针对性，使政府服务更加贴近群众实际需要。

五、面临的挑战及改进措施

12345 热线作为一种政府与群众沟通的桥梁，为群众提供了一个方便快捷的途径来反映问题、咨询信息、提出建议和投诉等，政府能够根据收集和了解到的群众需求和意见来优化政策、提供更好的公共服务，是我国政府转变政府职能，建设服务型政府的一种具体体现。虽然 12345 热线在社会治理中已经发挥了突出的作用，但是在实际社会治理工作中仍然面临着制度机制制约、最基层资源有限、群众诉求超出政府职能范围、缺乏足够的财政资金、处理效率低下、响应速度慢、信息整合能力弱等多方面的问题。随着大数据管理和应用水平的不断提升，政府要加大资源投入、优化服务流程、提升人员素质、加强信息技术应用等措施，不断挖掘 12345 热线大数据的价值，推动各项公共服务走向精细化、精准化，更好地服务于社会治理。

注释：

①《服务型政府》，共产党员网，2012 年 08 月 09 日。<https://fuwu.12371.cn/2012/08/09/ARTI1344478527567885.shtml?isappinstalled=0>

参考文献：

- [1] 石亚军. 石亚军. 建设人民满意的服务型政府 [M]. 中国政法大学出版社: 202211.318.
- [2] 吴锦良. 基层社会治理 [M]. 中国人民大学出版社: 201310.250.
- [3] 《中国行政管理》编辑部. “高效办成一件事”是建设人民满意的服务型政府的重要举措 [J]. 中国行政管理, 2024, 40 (02): 5.
- [4] 庞萌, 梁树广, 赵斌. 数字基础设施建设对政府公共服务水平影响的实证分析 [J]. 统计与决策, 2023, 39 (24): 74-78.
- [5] 许潇文, 满鑫, 赵逊. 数字政府建设背景下的全国一体化政务服务平台标准体系研究 [J]. 标准科学, 2023, (10): 48-53+60.

作者简介：

周梦嘉 (1990 年 11 月)，女，壮族，籍贯：广西南宁，硕士，广西大学，公共管理。