

18名工作人员中有17名女性，办结诉求239080件

# 常宁市这条24小时热线为何成市民解忧首选



唐荷芳正在接听市民来电。

今日女报/凤凰网记者 欧阳婷

“12345,有事找政府!”在衡阳常宁市,“12345”是一组温暖的数字——市民拨打这个热线电话,不仅可以咨询各个单位的对外联系方式、最新的政策,在遇到困难时,还可以通过电话寻求帮助。

而在这支12345热线服务队伍中,18名工作人员里有17名女性。自2015年开通热线以来,该队伍共接听群众来电414601个,受理群众有效事务类诉求291876件,其中前台接线员直接办结诉求239080件,下派成员单位工单50861件,成为了市民寻求政府帮助最方便、最快捷的方式。

## 1 从1500到10000,热线电话火了

“常宁市12345热线电话是衡阳市各县市区中,率先开通的政务服务热线电话,在全省也属首批。”常宁市政务服务中心主任谭桂荣告诉今日女报/凤凰网记者,早在2014年,常宁市委市政府就根据《湖南省政府服务规定》,准备开通政府服务热线电话。

经过一年时间的准备,2015年5月,常宁市12345市民服务热线电话在衡阳市各县市区中率先开通,经过培训考核的

第一批18名话务员正式上岗,坐在电话机前,时刻准备着接听市民打来的电话。

值班长吴艳利记得,2014年,她在常宁市政务服务平台上看到了招聘信息,经过一系列考核面试,最终成为了18名话务员之一。可录取并不意味着可以直接上岗,吴艳利和其他同事还需要接受系统培训,前往衡阳市12345热线跟班学习,“我们学习的内容不仅包括每个职能单位的职责,各种税收、

营销政策,还需要学习如何和市民沟通,就连第一句话怎么说,都有着严格的规定”。

“您好,这里是常宁市12345热线电话,我是话务员……”吴艳利说,刚开始,拨打常宁市12345热线的市民并不是很多,一天约50个电话,大家问的也都是些民生方面的问题,“市民并不清楚12345热线能够解决哪些方面的事”。但随着问题得到快速的解答和解决,大家对12345热线的信

任增加,越来越多的人拨打常宁市12345热线,“现在电话量成倍增长,每个月来电数量达到10000个”。

谭桂荣介绍,为了让市民随时拨打12345热线都有工作人员接听,常宁市政务服务中心将话务员分成早、中、晚三班,当接收到市民电话时,值班话务员会将其内容登记在话务平台上,后台管理人员就会即时根据诉求的内容通知相关职能部门,并督促该单位按照时间

节点进行处理,“紧急的事情当天就要有回应”;如果市民在电话中咨询政策、业务,话务员当场就要提供解答。

谭桂荣说,常宁市12345政府服务热线的开通,让群众的意见有人听、委屈有处说、困难有人解,极大地化解了社会的不稳定因素,通过政府热线使人民群众关心关注的热点焦点问题的解决置于群众的监督之下,减少了不作为、慢作为、乱作为现象,提升了政府效能。

## 2 疏散交通、恢复户口,热线电话呵护“一老一小”

随着社会的发展,政策更迭变化,近年来,常宁市12345热线又合并了“政协云”微建议工单、智慧人大、码上找代表和12315消费者维权热线、12338妇女维权热线,服务内容涉及市民生活的方方面面,这对话务员的要求越来越高。已经从话务员成长为值班长的吴艳利在每天休息换班的时间里,会整理出当天常见的一些问题,以及更新的各类政策来考核大家,到了换班时间,她又会整理出当日小结,制作成每日简报,

方便领导和同事们翻阅;每月定期组织培训考核,成绩不合格的人就会受到惩罚。

而市民打来的电话内容也从最开始的咨询变成寻求解决各种事项。有一次,吴艳利接到了一个电话,原来,该市民的奶奶离家多年,因此在之后的人口普查中,她的户籍信息便被销去,但多年之后,奶奶回到家中,此时她已经年满60岁,按照规定可以领取一定的养老金,可经过查询,才发现老人家的户口信息已经被注销。

得知这一情况,吴艳利立马将这个来电的内容提交成电子工单,联系相关部门和乡镇,为老人家恢复了户口。

“市民对我们的信任度很高。”唐荷芳2018年加入常宁市12345热线团队。令她印象最深的,还是来自市民的感谢。一次,唐荷芳接到一个电话,当时,常宁二中新校区刚刚投入使用,学校附近的县道206是学生上学的必经之路,短短800米左右的路程,路窄弯多,到了上下学的时间,更是人员车

辆密集,交通堵塞严重,不仅对学校师生造成极大安全隐患,也对周边市民的出行造成了严重的影响。

于是,唐荷芳将该市民的诉求登记在话务平台,很快,相关部门就对县道206连接常宁二中新校区的道路实施了提质改造工程,极大改善了校园周边交通环境。“后来,这个市民还打来了很多的感谢电话。”唐荷芳说。

“常宁市12345热线电话成为了市民、企业解决问题的首

选方式,也为市委市政府决策提供了社情民意参考。”谭桂荣说,自2015年开通到现在,常宁市12345热线受理了书记、市长等领导信箱工单3082件,受理衡阳市“12345”热线交办工单2019件;受理人民网地方领导常宁市委书记留言板330条。

如今,常宁市12345热线18名工作人员中,有17名女性,占比94.44%,他们连续7年被评为衡阳市“12345”政府服务热线工作先进单位,2021年还获得衡阳市“三八红旗集体”称号。

# 一个都不能少!邵阳女教师把百余名孩子送出大山

今日女报/凤凰网记者 周雅婷

“唐老师,等你下班,我们一起回家!”每天放学时,唐小芬的办公室里就能看到学生背着书包等候的身影。在这所校园里,唐小芬既是学生的老师,又是结伴回家的“话搭子”——她利用放学路上的时间,跟学生聊天,了解他们最新的生活情况。

今年36岁的唐小芬是邵阳市北塔区北塔小学副教导主任,此前曾在乡村学校任教8年。这些年,她如母亲般呵护孩子们,坚持倡导家校共育,将山区100余名留守儿童送出大山。



唐小芬跟学生和家长们在一起。

定先给予他们“缺失”的爱,“我常常带着学生们一起做饭、吃饭、分享心事”。

渐渐地,孩子们打开心扉,开始向往起山外的世界。“读好书,才能走出去!”后来,唐小芬在放学后开设义务辅导班,每天将近两个小时,补习作业、复习功课,全班20多个孩子,她一个也不“放过”。

在乡村学校,唐小芬一直延续着义务辅导学生的习惯。2014年,她来到邵阳县塘田市镇中学任教。“当时有个说法,是说从镇里出去的孩子没潜力,读了高中也考不上好大学。”一股不服输的劲头在唐小芬心中蔓延。为了让孩子们的学习成绩有所提升,她每天早上5:30起床,坚持给基础较差的学生补习,两个班轮番着来,直到晚上10:30送孩子

回寝室睡觉才安心回家。就这样,8年里,唐小芬培养百余名学生走出大山、考入县城学校。

## 她让学困生走出迷茫

2020年,唐小芬来到邵阳市北塔区北塔小学。唐小芬印象最深刻的一名学生是刘超——一个个子瘦小的12岁男生。“孩子厌学情绪严重,每天都要快上完第一节课时才来教室,课堂上不是睡觉就是在玩。”

一天深夜,唐小芬突然接到了刘超妈妈的电话:“帮帮忙吧,孩子离家出走了!”幸好孩子没走远,躲在了楼梯间里哭。“我把刘超领回了家,得知他出走是因为妈妈说了句‘你不争气,我们才过得不好’。”

唐小芬了解到,原来,刘超父母离异,妈妈一个人一边工作

一边照顾他。在刘超家,唐小芬和孩子做好了约定,约束好自己的行为习惯,同时也叮嘱妈妈多陪伴孩子,相互理解。“孩子自信不足,我便尽力调动他的积极性,缺少亲人陪伴,也要想办法让孩子感受到‘爱’”。因此,平时布置作业,唐小芬会适当给刘超减少题量,降低难度,只要每天按时完成,就会给予表扬;课堂上只要他能大胆发言,就会得表扬积分。“他还喜欢和我儿子一起玩,所以我每天会带着他一起上下学、看书。”那一年期末考试,平常语文只能考30多分的刘超一下考了70分。

3年的时间,唐小芬执教的科目在全区排名第一。每每看到孩子们的成长和变化,唐小芬的教育初心就无比坚定。