

# 上线! 广西12345政府服务热线开通

## 共整合45条区直中直热线和公共服务热线,与各市12345实现互通

■本报记者 韩沛

有问题要投诉、建议和咨询,却想不起相应的政务服务热线号码?今后,这种情况只需拨打全区统一的12345政府服务热线就可以解决。昨日上午,自治区政府新闻办举行新闻发布会,广西壮族自治区12345政府服务热线(以下简称自治区12345热线)正式上线试运行,整合各类政务热线电话,做到“一号对外”“一站式服务”。

自治区大数据发展局局长席扬在发布会上表示,全区12345热线按照“应合必合、应接必接”的原则,以“大热线对接、小热线整合、无热线联通、紧急类热线联动、网络渠道通办”的方式,自治区12345热线共整合45条区直中直热线和涉及水、电、气、公共交通等公

共服务企业热线,对44个无热线的区直单位,直接纳入12345热线,统一提供对外服务。

自治区的政府服务热线平台将同时为除柳州、贵港、贺州外的11个市提供服务。各市的12345热线也将与自治区12345热线对接,实现数据互联互通。

记者从南宁市行政审批局获悉,南宁市12345政府服务热线也同步上线试运行。使用的全区统一的12345政府服务热线的接线系统,实现了与自治区12345热线的信息共享、互联互通。

目前,南宁市12345政府服务热线整合了全市18条政府服务热线,下一步,将整合涉及各县区、各部门的服务热线,从而提高12345热线的接通率。南宁市12345政府服务热线从关注群众诉求出发,提高了知识库的储备,提高当场答复率,改变了以往转派工单的单一模式。

12345热线实行每周7天工作制。据介绍,试运行期间,南宁市12345政府服务热线人工接通时间为每日8时~18时,其他时间提供智能语音受理服务。热线试运行一段时间后,将采取人工坐席每天24小时受理服务。此外,还将在12345热线网站、微信、移动客户端等渠道提供24小时受理服务。



### 12345政府服务热线有哪些亮点?

答疑解惑

●自治区12345热线由热线电话、网站、微信、移动客户端等多媒体联动渠道构成,是一个便民、智能、高效的综合问政服务平台。群众只要通过以上渠道进行咨询、投诉、求助、建议、举报,都将获得相关信息。

●针对职能交叉、权属不明的诉求,自治区12345热线设立了“首接负责制”,由首接诉求的单位负责对群众的诉求事项办理、答复,协调多部门协同工作。同时,还设立了“联席会议制”,针对争议较大、难以确定职责所属的工单,12345热线主管部门牵头商本级机构编制、司法等部门确定主办单位和协办单位。

●建立自动回访机制,以解决诉求事项为考核要求,12345热线平台收到诉求人回复诉求解决满意的信息,则自动办结并归档,若收到诉求人回复未解决不满意的话,12345热线将重新转派相关部门再次办理。

### 12345政府服务热线的受理范围有哪些?

#### 受理

- 对行政职能职责、政策规定、办事流程和其他公共服务信息的咨询;
- 对行政管理、社会管理、公共服务方面的投诉以及意见和建议;
- 对行政职权范围内非紧急类管理、服务方面提出的求助;
- 对公民、法人和其他组织危害群众生命财产安全、危害公共财产安全、影响经济社会发展的违法违规行为的举报;
- 对政府部门及其工作人员在办事效率、行政效能方面的表扬。

#### 不受理

- 不属于我区行政管辖范围的;
- 涉及国家秘密的;
- 可能不当损害第三方商业秘密、个人隐私的;
- 涉及党委(同时履行行政管理职能的除外)、人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警职能的;
- 反映问题属于110、119、120、122、12395等紧急救助类热线受理的;
- 已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等途径解决的;
- 诉求事项已依法依规办结,诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的;
- 恶意侮辱、诽谤他人的;
- 恶意侵占话务资源、无实质诉求的;
- 法律、法规、规章规定的其他情形。

### 12345政府服务热线各类事项办结时限多久?

- 咨询类事项,在2个工作日内办结并答复,咨询类事项因为内容简单,不可申请延期。
- 投诉类事项,在10个工作日内办结并答复。
- 建议类事项,在5个工作日内办结并答复。
- 求助类事项,在3个工作日内办结并答复。
- 举报类事项,在10个工作日内办结并答复。需立案处理的案件,应当按照相关案件处理的法定程序和时限办结。

学者、专家、企业家展望大健康产业新变化

## 5G医疗新生态催生公平优质医疗

本报讯(记者 彭媛媛)借着5G的春风,各行各业掀起了新一轮“狂欢”。相比其他行业,大健康医疗更快迈进了5G时代。昨日,2019年广西大健康产业峰会期间,未来医疗论坛围绕“5G时代,医疗新生态”主题,大健康产业领域学者、专家、企业家等,畅谈5G与现代医疗结合带来新变化和期望。

“首个5G医疗实验网”“首例基于5G远程人体手术”“首家5G智慧医疗示范单位”,医疗领域的多个项目已经率先应用了5G技术。与此同时,随着大数据、人工智能在医疗领域的广泛应用,3D打印技术的

创新应用以及区块链技术对临床试验技术、医疗账单、药品供应链等的潜在价值,医疗领域也孕育着一场前所未有的颠覆性变革。

未来的医疗生态,5G技术带来的革新会更多运用在远程医疗领域,甚至是覆盖普及。有企业家表示,远程医疗带来远程诊断和远程治疗不可小瞧其作用。比如,将远程医疗服务系统载入医院的体检车,只需开着一辆体检车,再带三五个医护人员,就可以解决原来大费周折托运医疗器材到一些偏远乡镇开展医疗服务的麻烦。而体检数据

还可以通过远程医疗车载系统发送回上级医疗机构部门出具报告,方便又更为精准。

还有企业家提出,5G广泛应用后,医疗新生态领域势必迎来健康公平的新秩序。也就是说,通过5G技术支持,人们可以更快获得信息资源,更多的人可以在医疗大数据库里建立自己医疗信息,通过数据推送可以不出家门就了解到医疗知识,而不是单纯从医生处获得普及,这就是互联提升时代带来“信息对等”,人人都享有更多的信息采集权。

此外,未来医疗不再是“千人一方”。比

如,按照目前诊断手法,糖尿病患者一旦检测数据达到某个不正常的范围值内,医生就会给属于这个范围内的患者都开具同一个药方。在5G时代,每个人都可以参与到医疗中,甚至可以建立自己的医疗数据库,医生在诊断治病时,开具的药方会越来越倾向“个人定制”,这也给未来医疗领域带来全新生态,同时也将催生医疗服务增强服务意识和提升能力,给更多百姓享受到公平优质的医疗。