

泰安市政务服务热线管理中心

关于切实做好“泰安市 12345”微信公众号宣传推广使用工作的通知

市政务服务便民热线各承办单位：

为进一步畅通民生诉求受理渠道，方便市民自助服务，不断提升热线服务质效，市政务服务热线管理中心对“泰安市 12345”微信公众号进行全面升级改造，并作为市政府办公室党史学习教育活动“我为群众办实事”事项之一对社会公布。为切实做好“泰安市 12345”微信公众号宣传推广使用工作，现就有关事项通知如下。

一、微信公众号的主要功能

（一）受理民生诉求。市民通过“泰安市 12345”微信公众号“微诉求”界面（详见附件）自助落单功能，可随时随地提交诉求及与诉求相关的视频、图片，使问题反映更加直观、具体、高效，能适应年轻人使用微信习惯，有效分流 12345 热线电话，提升热线服务效能。

（二）推介政策信息。“泰安市 12345”微信公众号粉丝众多，社会公信力强、民众关注度高，是政务服务便民热线重要的宣传载体、交流平台。各热线承办单位可将本单位

的有关政策法规、典型案例、经验做法、重要信息，通过“泰安市 12345”微信公众号对社会及时予以推介。

(三)实现自助服务。一是市民可以通过“泰安市 12345”微信公众号“常见问题”界面，对相关问题进行搜索和查询；二是市民可以自助查询工单办理流程，及时掌握本人反映的诉求事项进展情况。通过市民的广泛关注和自助服务，有效减少咨询类诉求，大幅降低热线工作承办量，实现良性循环。

(四)服务文旅泰安。微信公众号开设了“泰山风景线”专栏。专栏以泰山为中心，以文化为灵魂，以服务为载体，以共享为旨归，定期推介以泰山人文风物为主要内容的各类优秀图文作品，打造展示平台，开展交流互动，弘扬泰山文化，宣传旅游泰安。

二、微信公众号的关注方式

1. 扫描二维码关注



2. 搜索微信号关注

登录个人微信账号→点击“添加朋友”→选择“查找公众号”→输入“泰安市 12345”→点击“关注”。

三、有关要求

做好“泰安市 12345”微信公众号宣传推广使用工作意义重大，顺应时代发展，效果作用突出，能实现市民、承办单位、热线平台的多方共赢，各承办单位一定要高度重视、压实责任、全面推开。一是组织本系统人员及时关注应用好“泰安市 12345”微信公众号，并积极向全社会推介使用。二是将本单位的有关政策法规、典型案例、经验做法、重要信息，及时通过“泰安市 12345”微信公众号向社会推介。三是对使用过程中发现的问题及建议，请及时向市政务服务便民热线反馈，以促进微信公众号持续升级完善，不断提升服务水平。

请各承办单位将“泰安市 12345”微信公众号宣传推广使用情况形成书面材料，经单位主要负责同志签字后，于6月4日上午12点前报送市政务服务热线管理中心（邮箱 tawlxxk@163.com）。该工作将纳入市政务服务热线工作评价体系。

联系人：屈桥梁、卢凡，电话：6990116

附件：“泰安市 12345”微信公众号操作指南

泰安市政务服务热线管理中心

2021年5月28日

附件

“泰安市 12345” 微信公众号操作指南

1、“泰安市 12345” 微信公众号功能介绍

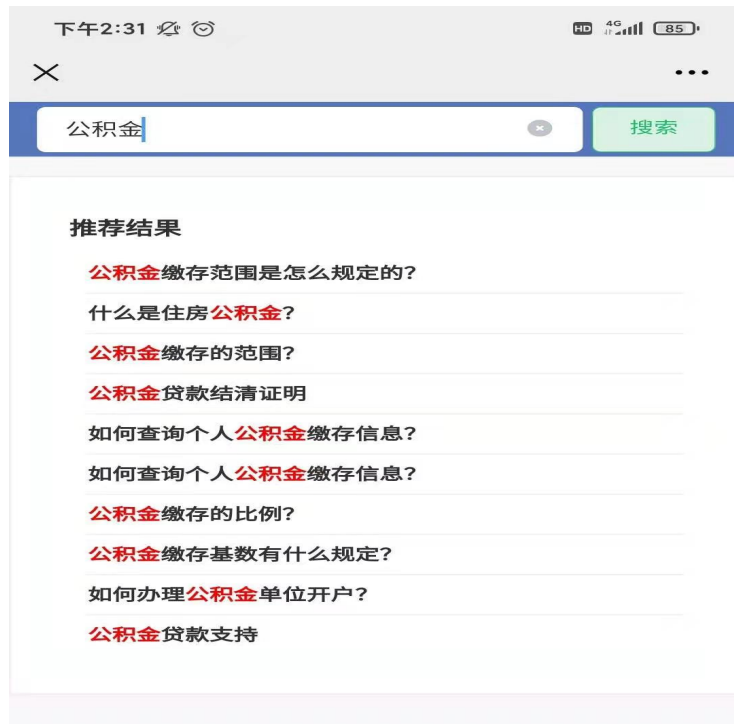
①微信搜索“泰安市 12345” 微信公众号或扫描下方二维码宣传推广。



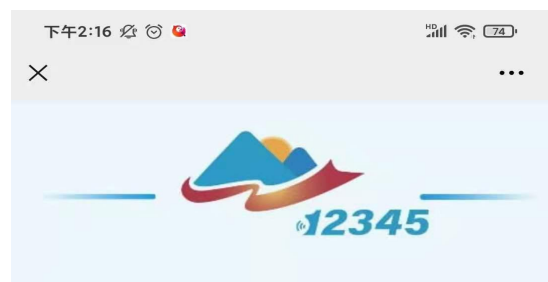
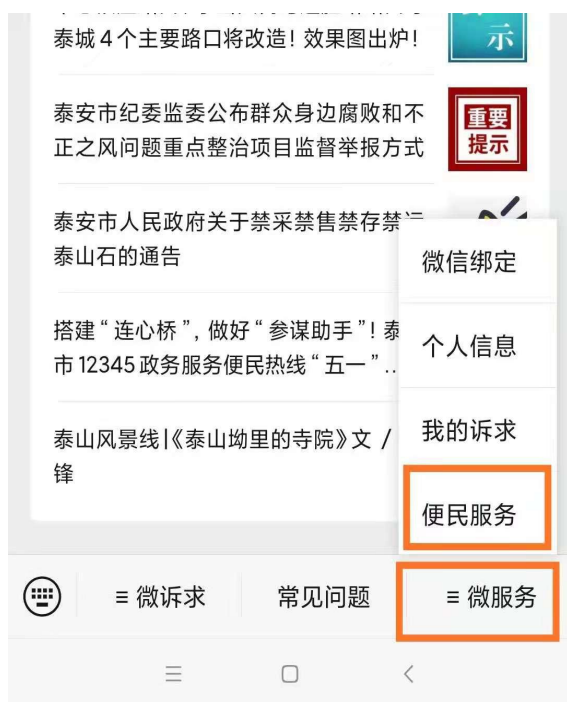
②左下角“微诉求” 分别有“我的微博” “热线简介” “热点资讯” “泰山风景线” 及“我要诉求” 版块，其中“我要诉求” 可实现微信自助落单。



③ “常见问题”可通过输入关键词进行查询，如输入“公积金”，可在下拉列表中查询相关信息。



④右下角“微服务”可实现微信绑定、查看个人信息、查询历史工单处理进度以及了解最新便民政策信息。



2、“泰安市 12345” 微信公众号自助落单说明

①微信搜索“泰安市 12345” 微信公众号或扫描下方二维码宣传推广



②绑定个人信息

15:58 4G

✕ ...

姓名 请输入姓名

手机号 请输入手机号

验证码

验证码 请输入验证码

提交

③点击公众号左下角“微诉求”——“我要诉求”即可自助落单，该页面可定位诉求位置，同时支持上传图片、视频。

*姓名 请输入内容

*联系方式 请输入内容

业务类别 咨询

地址 请输入内容 定位

*保密 是

*区域 请选择

*事件描述 请尽量提供时间、地点、事件经过及您的主要诉求

上传附件的大小不要超过50M!

附件 +
选择附件

提交

④点击右下角“微服务”——“信息绑定”可解绑更换个人信息；点击“我的诉求”可查看历史工单及办理进度详情。

