

## 关于线上使用 12345 政务服务便民热线操作流程

为方便广大群众使用 12345 政务服务便民热线反馈问题，进一步畅通群众反映渠道，我的黑河 APP 中设立了百姓心声专栏，通过专栏中 12345 热线管理平台，市民提交的诉求将实时推送到平台统一受理、派转与跟踪，通过 APP 即可以实时了解诉求处理进度。操作流程如下：

### 注册登录及实名认证

1. 打开手机应用商店，搜索“我的黑河”或通过扫描下方二维码下载，安装成功后打开应用。



2. 点击右下角“我的”，进行注册、登录操作。



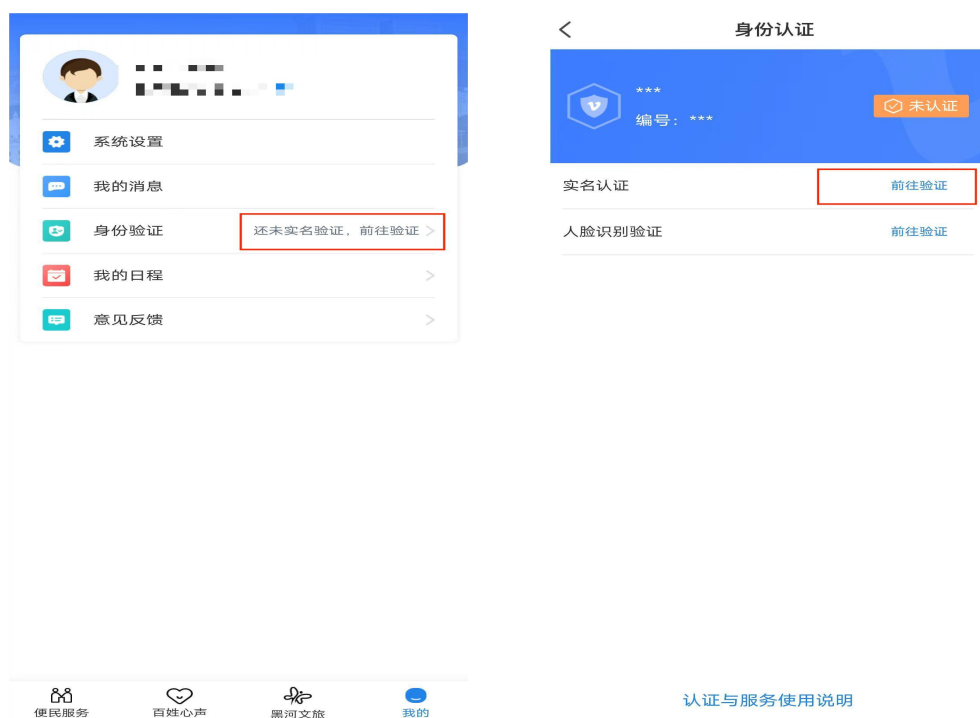
#### 政务服务



3、点击“去注册”，在注册页面输入手机号，点击“获取验证码”，按照提示输入验证码和密码后，勾选“我已阅读并同意《隐私协议》”，进行账号注册。



4. 点击右下角“我的”，点击如图所示位置进行身份验证操作。在弹出页面的“实名认证”一栏点击“前往验证”，按照提示输入个人信息后，点击“提交认证”，出现如图所示页面即验证成功。



< 实名认证

真实姓名  
请输入真实姓名

证件类型  
身份证 >

证件号码  
请输入证件号码

验证码  
请输入验证码

我已阅读并同意《实名认证协议》及《隐私协议》

提交认证

< 身份认证

实名认证 已认证 解绑

人脸识别验证 前往验证

认证与服务使用说明

### 12345 政务服务便民热线在线留言

1、在实名认证后点击下方的百姓心声专栏，切换到 12345 热线管理平台界面，再点击随手拍进行问题反馈。

定位失败 多云 10°C 搜索服务

找工作 上我的黑河

公积金 社保 小升初教育 办事通讯录

成绩查询 急救常识 来活儿 全部服务

观新闻大事 看黑河资讯 立即前往

政务服务

个人办事 个人业务办理大厅

法人办事 法人业务办理大厅

公积金 社保

便民服务 百姓心声 黑河文旅 我的

12345 为您服务

聆听百姓心声 做好百姓之事

拨打热线 12345市长热线

随手拍 诉求信箱

热门诉求 2023.01.01 - 2023.10.11

咨询 (76656)	建议 (829)	投诉 (4315)
举报 (705)	求助 (12394)	表扬 (101)

我的诉求 更多 >

测试测试测试测试测试

便民服务 百姓心声 黑河文旅 我的

2、选择诉求类型，填写诉求标题、需要反馈的问题等信息（\*为必填项），填写完毕后点击提交。



3、之后可以在我的诉求界面中点击更多查看诉求反馈结果。

