

共青团吉林省委员会



关于建设吉林省 12355 青少年 服务台的通知

各市（州）团委权益部：

为深入学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，推动落实省第十六次团代会重要部署，拓宽青少年利益诉求渠道，维护青少年合法权益，促进我省青少年身心健康发展，结合我省实际，决定建设吉林省 12355 青少年服务台。

一、总体目标

建立服务覆盖全省的省级 12355 青少年服务台，完善工作运行机制，采用“统一受理、分类处置、分级跟办、线下服务”的工作模式，为青少年提供心理疏导、法律咨询及个案服务，及时掌握青少年思想动态和现实需求，统筹动员各

方力量帮助青少年解决实际困难和问题。

二、任务分工

省级 12355 青少年服务台呼入方式为拨号“12355”，各地原有 12355 服务号码终止使用。

服务台为青少年提供心理疏导、法律咨询及个案服务，由服务台统一受理全省范围内涉及青少年健康成长及权益保护的各类咨询和投诉，依据诉求属性分类、分级处置。

心理疏导。由服务台办公室咨询员即时提供相应心理疏导服务，并记录服务对象姓名、单位（地区）、联系方式、服务内容及服务对象评价结果，留档备查。咨询员难以解决、需要深入心理治疗的，转交至具备资质条件的志愿者，并定期与志愿者沟通，跟踪、记录服务情况。

法律咨询。接到法律咨询来电后，咨询员要详细询问服务对象的法律需求及姓名、单位（地区）、联系方式，并转接至合作律所，由其提供相应法律咨询服务，服务结束后咨询员要电话回访服务对象，征求服务满意度，做好记录，留档备查。需要后续法律服务的，由律所律师与其商谈。

个案服务。需要线下开展面对面服务的个案，由服务台办公室上报团省委权益部，团省委权益部原则上按属地转交至相应市（州）团委权益部负责解决。市（州）团委综合利用未成年人保护委员会、预防青少年违法犯罪专项组、青少年维权岗、志愿者等现有平台和资源，联合相应职能部门，

动员社会力量，共同开展帮扶活动。对疑难复杂案件或者具有较大社会影响的典型个案，由团省委权益部协调团省委各部门或省级相关部门，移交案件线索，并跟踪办理情况。服务台办公室记录个案服务对象姓名、单位(地区)、联系方式、服务内容及后续办理情况，服务结束后征求当事人意见建议，形成结案报告。

服务台办公室每月向团省委权益部报送服务台运行情况。

三、工作要求

(一) 高度重视，加强领导。建设好吉林省 12355 青少年服务台是落实团中央有关指示精神及吉林省第十六次团代会部署要求的重要举措，对维护青少年合法权益，促进青少年健康成长具有重要意义。团省委各部门、各市（州）团委要高度重视，团省委成立 12355 青少年服务台建设工作小组，由团省委副书记王晓南任组长，各市（州）团委要指定专人负责 12355 个案的转交、筹划、部署、办理、反馈。

(二) 完善制度，协调共建。建设包含团干部、社工、志愿者在内的省、市（州）、县级三级工作力量，承接 12355 热线的心理疏导、法律咨询及个案服务。利用好未成年人保护委员会、预防青少年违法犯罪专项组、青少年维权岗、志愿者等现有平台和资源，建立工作联动机制，强化与各职能部门的制度化、常态化联系，完善个案转交办理及反馈机制。

(三) 加强督导，分级落实。团省委权益部要加强对服

务台运行情况及个案办理情况的检查指导。个案服务转介至市（州）团委或团省委各部门后，属于团组织内部办理的，由责任单位在 5 个工作日内反馈拟办意见，需要联合其他部门协办的，由市（州）团委或团省委各部门在 7 个工作日内反馈拟办意见，拟办意见提交至服务台办公室。

受理个案的市（州）团委或团省委各部门应在 30 日内向团省委权益部反馈个案办理结果，规定期限内没有办结的应书面说明情况。

（四）推广宣传，扩大影响。各级团委要结合寒暑假、“6.26 国际禁毒日”“12.4 宪法日”等重要时间节点，通过宣传标语、展板、公众号推送等形式广泛开展好服务台的宣传推广工作，开展青少年乐于参与、参与性高的线下活动，提升吉林省 12355 青少年服务台的社会知晓度及影响力。

联系人：佟学军

电 话：15584289249

