

# 内蒙古自治区通辽市12345政务便民热线：实现从“解决一个问题”向“解决一类问题”的转变

■通辽市12345政务便民热线服务中心文图

在国家治理体系和治理能力现代化建设和治理能级提升向纵深推进、政务服务便民热线从“接诉即办”向“未诉先办”深度转型的背景下，内蒙古自治区通辽市12345政务便民热线紧扣服务型政府建设要求，聚焦企业群众“急难愁盼”，通过机制创新、数据赋能等多维举措，持续优化服务流程、完善体制机制，推动热线工作实现从“解决一个问题”向“解决一类问题”的转变，让热线真正成为连接政府与群众的“连心桥”、破解民生难题的“直通车”。

## 案例一：打击非法营运，守护群众出行安全

通辽市交通运输局联合市公安局紧扣12345政务便民热线“每月一题”工作部署，开展交通运输领域非法营运专项整治行动，通过部门协同与分类施策取得显著成效。双方建立联合执法机制，组建专项队伍聚焦客流密集区域，采取路面稽查、定点检查、突击检查等方式精准执法，并针对私家车、电动（燃油）三四轮车、网约车、巡游出租车及道路旅客运输企业

分类开展整治。此次整治中，仅科尔沁区单周就出动执法车辆124台次、执法人员438人次，查扣非法营运三、四轮车14台、非法营运网约车及机动车各5台；通辽全市累计查处各类违法违规车辆及行为1384起，重点区域非法营运车辆数量显著减少，网约车平台合规化水平大幅提升，巡游出租车拒载、议价等违规行为及道路旅客运输企业违规经营现象明显下降。同时，当地通过多渠道宣传普及相关知识，群众对非法营运危害的认知度与监督举报积极性显著提升，“执法监管+群众参与”的共治格局逐步形成。

## 案例二：多方联动治私园，还绿于民美家园

来电人通过12345政务便民热线反映霍林郭勒市莫斯台街道建业小区9号楼、13号楼南侧绿化带被居民圈占种菜，向物业反映无果后诉求清理菜地、恢复绿化。街道接单后立即联动社区核实，由社区牵头，联合综合执法、物业企业开展“菜园”治理行动。前期通过多



霍林郭勒市莫斯台街道联动社区，联合综合执法、物业企业共同开展小区“菜园”治理行动，对小区内私占绿化的菜地进行拆除清理。

形式宣传私占绿地的危害以争取居民理解，整治当天工作人员对私占菜地完成拆除清理。此次治理形成了多方协作的联动合力，提升了居民的公共意识与参与度，不仅拆除了小区“私园”、恢复并补种绿化，还改善了小区整体环境面貌，是基层高效处理民生诉求、开展社区环境治理的典型范例。

## 案例三：快速处置楼外墙皮脱落隐患，筑牢安全防线

通辽市明仁街道接到

12345政务便民热线群众反映，文化综合楼北墙外侧墙皮及石膏板大面积脱落，且部分墙体松动有坠落风险，严重威胁公共安全。街道迅速行动，先安排社区网格员现场核查，随后应急小组启动安全处置预案，紧急铲除高危区域松动墙皮、清理地面残渣，并设置警戒线和安全提示标识，目前该隐患已被有效排除。后续，街道将从开展辖区老旧楼体外墙全面排查并建立台账、督促产权单位制定修复方案落实长效维

护、增加网格员日常巡查频次三方面，强化安全管理，保障居民出行安全。

## 案例四：公交公司多点发力优化线路布局与服务，助力师生便捷出行

自通辽市12345政务便民热线“每月一题”公交服务问题专项整治工作开展以来，城发集团所属公交公司聚焦市民出行“急难愁盼”，以问题为导向、以服务为核心，持续优化线路布局、升级服务举措，交出了一份亮眼的民生答卷。其中，专门为通辽市职业学院新址开通的31路定制公交专线，成为专项整治的标志性成果之一，为师生出行搭建起安全、便捷、高效的出行桥梁。线路以绿岛花园为始发站，直达学院新址，全程设4个站点，单程运行35分钟，师生可在始发站换乘35路、37路等5条线路抵达核心商圈、火车站等地。线路配备4辆新能源公交车，采用“定时定点+灵活调度”模式，高峰10分钟一班、平峰25分钟一班，彻底解决了师生“转车难、耗时长”的痛点。

# 黑龙江省牡丹江市构建热线服务新生态：“12345热线+”以民意闭环激活服务新体验

■牡丹江市大数据中心

“您好，这里是牡丹江市12345政务服务便民热线，请问有什么可以帮您？”这句温暖的问候，每天都在黑龙江省牡丹江市的城市空间里回响。从老旧小区的杂草清理到高速公路匝道的维修保养，从燃气安全的隐患排查到医保社保的政策咨询，这条热线宛如一座紧密联结政府与群众的“连心桥”，精准传递企业群众的“急难愁盼”，切实送达政务服务的民生温度。

2025年，牡丹江市12345热线创新推出“12345热线+”多元协同服务模式，以全链条设计构建民意闭环服务体系，让民生诉求从“被动响应”迈向“主动治理”，在生动实践中书写了“以人民为中心”的时代答卷。

## 案例一：“热线+融媒体”协同联动，精准解读公积金购房提取政策

为切实保障住房公积金缴存人合法权益，让缴存人清晰了解提取公积金支付购房首付款的相关政策，精准回应群众咨询政策需求，牡丹江市12345热线主动创新政策宣传方式，联合《新闻110》栏目，通过直播间电话连线市住房公积金管理相关部门，开展公积金

提取政策专题访谈。访谈聚焦牡丹江市住房公积金缴存人提取公积金支付购房首付款实施细则，针对提取条件、办理流程、所需材料等群众关切的问题进行全面细致解读，确保政策内容通俗易懂、直达民心。

牡丹江市12345热线与《新闻110》的创新合作搭建了政策宣传与群众沟通的便捷桥梁，有效扩大了公积金提取政策的知晓度，让缴存人能够快

速掌握政策要点、顺利办理相关业务，切实将政策红利转化为群众获得感，有力保障了缴存人合法权益。

## 案例二：“热线+提级”督办发力，破解破损匝道维修难题

牡丹江南收费站通往宁安市鹤大线国道匝道曾经路面破损严重、深坑遍布，大型车辆与公交车通行频繁，安全隐患突出。市民通过牡丹江市12345热线多次反映诉求。

群众诉求就是工作指令。12345热线针对该反复诉求启动提级办理，工作人员两度实地勘察，精准梳理问题。该路段维修涉及土地产权、历史遗留等多重难题，办理难度较大。热线多方对接协调，最终明确由市住房建设局牵头实施维修，专项维修经费快速落实，施工队伍及时进场。

各相关单位密切配合、高

效推进，仅用5天便完成2.8公里破损路面修整，彻底消除安全隐患，解决群众出行难题，务实高效的工作作风获得市民认可。

## 案例三：“热线+社区”联动发力，精准呼应群众身边“微诉求”

牡丹江市12345热线秉持“问需于民、问计于民”的工作理念，打破传统“被动接诉”模式，将民意收集阵地前移至群众“家门口”，创新推行民意观察员制度，推动基层治理模式向“主动服务”转型。

热线精准选任热心市民、政务服务“办不成事”反映窗口工作人员、社区工作者等作为民意观察员，搭建起贴近群众的民意收集网络；同时健全工作机制，建立工作专班、业务培训、评价反馈、保密管理等六大机制，明确工作流程、压实工作责任。民意观察员深入社区一

线，通过“敲门问需”等方式，精准捕捉群众身边的“微诉求”，包括小区杂草清理、电线低垂、燃气管道安全隐患等民生事项，并第一时间将相关诉求反馈至牡丹江市12345热线平台，推动问题快速处置。其中，针对市民反映的爱民区绿地凯旋城D区住户圈非法占用小区绿化地块扩建小院、要求恢复原状的诉求，兴平街道办事处社区工作人员先后两次前往现场劝说相关住户，在住户逾期未自行拆除的情况下，联合城管部门及物业企业依法对违建进行强制拆除，仅用3个工作日便完成违建清理，恢复小区绿化原貌。

该制度切实解决了群众身边的“急难愁盼”，有效提升群众参与感与获得感，构建起多方协同的良性治理格局，让基层治理更有温度与活力，推动政务服务提质增效。