

甘肃12345热线： 构建全链条服务机制 赋能精细化社会治理

■甘肃省12345政务服务便民热线

习近平总书记强调：“把心系群众、情系百姓体现到履职尽责全过程各方面，着力保障和改善民生，及时回应人民群众合理诉求，切实把好事办好、实事办实、难事办妥。”甘肃12345政务服务便民热线运行以来，认真践行“以人民为中心”的发展理念，坚持以党建引领热线“接诉即办”改革，通过建强组织体系、创新服务机制、锻造先锋队伍，构建“前端受理—中端办理—末端治理”的全链条服务机制，推动群众诉求办理从“接单派发”向“未诉先办”转变，从单一响应向综合治理升级。

强化前端受理 提升“一线应答”能力

12345热线作为党委、政府联系群众的“连心桥”，其前端受理能力直接影响着群众诉求的响应效率和政府公信力。面对群众日益增长的多元化诉求，甘肃12345热线从拓展渠道、创新机制、提升能力、优化知识库等多维度入手，强化前端受理服务，持续提升“一线应答”能力，直接答复率达到73.9%，平均通话时长缩短35%，话务满意率持续保持在95%以上。

拓展渠道，实现诉求快响应。在12345热线电话7x24小时保持畅通的基础上，上线12345微信公众号、受理小程序，开通“陇商通”企业专席，汇集人民网“领导留言板”、中国政府网留言和甘肃政务服务网、“甘快办”APP等诉求信息，实现群众诉求从“耳畔”到“指尖”全渠道响应。

创新机制，实现来电即时接。创新建立“省市协同、一号受理、疏忙导闲、灵活调配、各级联动”的工作模式。省级热线、市州热线和各承办单位通过线上流转，及时受理企业群众诉求，形成了“一号受理、三级联动”的响应机制，话务接通率始终保持在98%以上。

提升素质，实现政策在线解。以解决企业群众诉求为抓手，采取“走出去+请进来”相结合的方式，以集中授课、角色扮演、情景模拟、实操练习、案例分析和上岗测试等形式，加强话务人员日常培训，熟悉掌握政策流程，及时整改存在问题，切实提高在线解答能力。

智库支撑，实现咨询精准答。打造“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的12345热线智能知识库，采取

“一问一答”形式，整合51个部门政策法规、办事指南等信息5.1万条，汇聚全省知识库信息38.1万条，实现了省级12345热线平台与各市州、省直部门知识库信息互通共享。建成“高效办成一件事”和“两新”政策专题知识库，分别汇聚信息2.4万条和0.33万条，群众咨询直接答复率分别达93%和89.4%。

优化中端办理 提升“接诉即办”质效

12345热线作为政府联系群众、服务民生的重要窗口，其办理能力直接关系政府公信力、社会治理效能和群众获得感。为切实破解诉求分办效率低、疑难问题处置慢、部门协同阻力大等痛点问题，甘肃12345热线不断强化工作机制推动全流程服务升级，持续提升“接诉即办”质效，去年办结率达到99.8%，回访满意率达到91.5%。

建立精准派单机制，打通诉求分办“最先一公里”。按照属地管理、职权法定、分级负责原则，制定12345热线派单标准和工作规范，依据问题属性、管辖权限、处置难度等细化诉求分类，制定派单目录，明确承办单位，提高派单的精准性，打通诉求分办“最先一公里”。对无承办单位接收或需要多个单位协同办理的，由热线管理机构牵头组织责任单位召开联席会议现场会商，明确主办、协办单位，通过“首派负责+二次确权”双校验机制，将平均转派时间压缩至20分钟以内。

完善限时办结机制，跑出诉求办理“加速度”。按照“谁承办、谁答复、谁负责”的原则，建立分级限时办结机制，对非咨询类诉求，热线1小时内派单，承办单位3小时内签收、5个工作日内办结并答复；对突发性紧急诉求，承办单位3小时内向热线反馈初步办理意见，3个工作日内反馈办理进度，5个工作日内办结并答复；对研判后无法按期办结的，承办单位提前2个工作日向热线管理机构说明理由申请延期，延期最多2次，每次延长时间不得超过5个工作日。通过分级研判、快速派发、限时办结，跑出民生诉求“办理加速度”，按时办结率达到99.3%。

深化协同联动机制，破解跨域难题“中梗阻”。建立“吹哨报到”立体化协同体系，对需多部门协同办理事项，以及不满意工单、高频次重复性诉求

和历史遗留疑难办件等，由热线平台“吹哨”，通过召开联席会议、启动会商机制等措施，与相关责任部门协同联动，共同研究解决“办理中梗阻”难题。2025年，与省营商环境局建立常态化联动机制，通过现场办公、跟进回访、复杂问题联动督办，解决涉企诉求2.91万件，企业满意率达99.5%；与省委社工委建立党建引领接诉即办省级层面协同联动会商机制，定期分析群众诉求难点和痛点，推动疑难工单办理，群众重复性诉求量下降40%。

健全应急响应机制，筑牢风险防范“第一线”。围绕突发事件、集中诉求和紧急事项办理需求，建立“分级响应、快速通达、多方联动”的热线应急处突流程。按照“首接负责、同步响应、联合处置”原则，对涉及公共安全、自然灾害、群体性投诉等紧急类诉求，开辟绿色通道，由热线平台在10分钟内完成初步研判和首派，同步推送至相关应急处置牵头单位及协同部门，对应急事件处置情况全程跟进、信息共享、协同调度，确保应急事件“即接即办、闭环管理”。2025年，通过应急机制快速响应强降雨、泥石流、大面积停水等突发事件2937起，群众应急类诉求办结率100%，满意度94.8%。

优化考核评价机制，把牢质效评价“指挥棒”。以群众满意度评价为导向，以话务接通率、诉求响应率、按时办结率、问题解决率、群众满意率等为主要依据，构建“督考评一体化”管理机制，通过提醒催办、跟办督办、评估分析、亮丑晒绩，推动承办单位赶超进位、提质增效。实行“双线考评”制度，线上系统自动采集

并量化分析关键效能指标，线下引入人工拨测数据和满意度回访结果，破除“重回复、轻落实”的形式主义，推动形成“以实绩论英雄、凭成效比高低”的鲜明导向。

深化末端治理 提升精准治理水平

在推进国家治理体系和治理能力现代化的进程中，12345热线积累了海量的民生诉求数据，如何深挖数据价值、赋能末端治理，成为提升社会治理精细化水平的关键突破口。甘肃12345热线通过构建“数据采集—智能分析—风险预警—决策支撑”工作体系，深挖数据价值，辅助政府决策，推动社会治理从经验决策向数据决策转变，从碎片管理向系统治理跃升。

融合多渠道数据，构建民生诉求数据池。融合12345热线、微信公众号、双号并行和分中心热线、110转派非警情及人民网“领导留言板”、省长信箱、“陇商通”涉企服务平台等数据信息，以及社交媒体、网络舆情等外部数据源，构建“民生诉求数据池”。按照《甘肃省12345政务服务便民热线工单归口类型标准》设置“身份标签”，对住房、教育、物业、欠薪、旅游等高频诉求进行多维标注，实现诉求数据颗粒化分解、精细化管理。

精细化智能分析，挖掘数据内在价值。借助人工智能、大数据等先进技术，有效挖掘热线数据的内在价值，为辅助政府决策、推进社会治理提供有力支撑。对实时数据，通过聚类分析和时间序列分析，识别群众关注的热点问题和区

域，预测潜在的社会矛盾；对热点数据，通过关联历史数据分析，精准识别不同群体的诉求特征和变化趋势；对投诉举报类问题进行情感分析，识别出群众情绪波动较大的事件，及时预警可能引发的群体性事件；对重复反映、集中投诉等问题，通过建立预警模型，自动识别异常信号，及时发现潜在风险点，推动部门协同处置。

辅助政府决策，提升精准治理能力。建立“周调度、月分析、季通报”工作机制，每日对当天高频问题、热点事件、重复诉求等，按照问题类型、紧急程度、责任部门等设置标签，及时推送相关部门处理；每周对热线工单办理情况、难点问题、典型案例等梳理汇总，对苗头性问题“提前介入”，及时反馈主管部门；每月对各市州热线和省直承办单位诉求办理情况进行评估，对久拖未办、复杂难办和不满意见件等梳理分析，为部门靶向施策提供参考。每季度对突发事件、集中热点等实时汇总、深度分析，以专题分析、《特别呈报》等形式呈送省委、省政府主要领导，为领导决策施政提供数据支撑。

12345热线不仅是社情民意的“晴雨表”，更是党委、政府密切联系群众的“连心桥”。甘肃12345热线通过构建全链条服务机制，已从简单的接话办理进化为集民情收集、风险预警、决策支持、效能监督于一体的“治理中枢”。2025年，累计受理群众企业诉求421.2万件，热线话务量和受理量实现逐年上升，同比增长17.2%，收到表扬感谢类来电8837件，同比增长43.9%，话务接通率99.4%，直接答复率73.9%，按时办结率99.3%，群众满意度91.2%。



依托甘肃12345智能化调度展示平台，对热线运行数据、办理进度、结果反馈等进行实时展示。
甘肃省12345政务服务便民热线供图