

在政务热线转型升级中优化城市政务服务

中共中央党校(国家行政学院)国家治理教研部研究员、博士生导师 翟云

近年来,国家高度重视政务热线建设与发展,陆续出台了一系列政策措施、指导意见及推进机制,为其高质量发展筑牢制度根基。

“十五五”规划纲要明确提出,“强化市民热线等公共服务平台功能,推动‘民有所呼、我有所应’”。

2025年中央城市工作会议强调,“创新城市治理的理念、模式、手段,用好市民服务热线等机制,高效解决群众急难愁盼问题”。

《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》强调以数字技术重构服务流程、以标准体系规范服务供给、以机制创新推动治理转型,推动12345热线从“民生服务窗口”跃升为“政府治理中枢”,成为感知社会态势的“晴雨表”、化解矛盾风险的“减压阀”、优化营商环境的“助推器”,为推进国家治理体系和治理能力现代化提供坚实支撑。

在此背景下,我们需要围绕数字化转型、推进数据共享、构建城市治理关键枢纽等重要议题,持续深入探讨政务热线高质量发展的清晰方向和深层逻辑,切实为热线工作“惠民利企助城”擘画专业蓝图。

政务热线数字化转型 强力助推数字政府建设

政务服务热线的数字化转型,是一个以民生小切口撬动治理大变革的宏大命题,对整个数字政府建设具有重要示范意义。政务服务热线的数字化转型,是数字政府建设中最贴近民生、最能检验改革实效的典型场景,具有很强的示范意义,有助于推动跨部门、跨层级业务协同与流程再造,有助于验证数字政府“以用促建、建以致用”的改革成效,有助于为数字政府从平台建设转向能力提升提供可复制的经验。

作为以人民为中心的发展思想最直接的数字化载体,政务热线“一号对外、诉求即办”,直接面对群众和企业的急难愁盼,架起了为民服务“连心桥”,成为感知社情民意的“晴雨表”。这一改革背后,体现了数字政府建设的三大核心逻辑:

一是整体协同逻辑。从碎片化管理转向整体性治理,通过横向整合、纵向贯通,打破部门间的数据壁垒,实现数据资源的互联互通。

二是数据驱动逻辑。从经验决策转向数据决策,热线积累的海量诉求数据是政府

治理的宝贵资产。

三是敏捷响应逻辑。从被动应对转向主动服务,更加追求治理的精准度和时效性。

具体到政务服务热线场景中,数据要素从被动归集到主动赋能,核心是完成从“静态存储”到“动态应用”、从“业务附属”到“治理核心”的转变。要把分散、原始的诉求数据,转化为可监测、可预警、可决策、可督导的治理资源,关键要走四条路径:

夯实标准化数据底座,统一诉求分类、数据口径与归集规范,实现全渠道、全事项、全周期结构化治理;强化智能分析预警,聚焦高频诉求、区域共性问题、潜在风险隐患,开展趋势研判与画像分析,推动“接诉即办”向“未诉先办”延伸;推进数据反向赋能业务,用诉求数据定位政策堵点、服务短板,支撑部门优化流程、强化监管、完善政策,把个案解决升级为系统治理;构建数据化绩效评价体系,以诉求数据量化服务质效、压实办理责任,形成闭环管理、持续迭代。

打破数据共享壁垒 守好安全与规范底线

《国务院办公厅关于进一

步规范和提升12345热线服务的意见》提出,“各地区要依托全国一体化政务大数据体系加强12345热线数据库建设”。

我认为,推进热线诉求数据跨部门、跨层级共享,当前仍面临四方面突出难题:体制机制障碍,部门数据权责划分模糊,存在“不愿共享、不敢共享、不会共享”的现实困境;标准规范障碍,数据口径、指标体系、接口格式不统一,导致数据难以贯通融合;安全权责障碍,共享边界、使用范围、责任界定不清晰,引发数据泄露顾虑;基层能力障碍,市县两级数据治理、平台运维、深度应用能力不足,制约共享实效。

破解这些难题,要牵住全国一体化政务大数据体系建设这个“牛鼻子”,健全共享权责清单,统一标准接口,完善考核激励,强化安全管控,推动数据从“封闭沉睡”走向“开放赋能”。

此外,信息安全是热线数字化建设的底线。热线数据直接关系到群众切身利益,必须坚持安全与发展并重、赋能与合规同步。构建全流程安全保障机制,要抓好以下四个关键环节:

健全制度规则,严格落实个人信息“最小必要、专事专用、全程脱敏、到期销毁”,明确采集、存储、使用、共享、销毁的法律边界;强化技术防护,实施分级分类管理、加密存储、权限管控、风险监测、应急处置,筑牢技术防线;压实多方责任,明确政府部门、运维单位、第三方机构的安全义务,形成全链条监管;规范人员管理,加强合规培训与操作监督,严防内部泄露、滥用风险,以制度刚性与技术韧性守护群众隐私安全。

推动政务热线高质量发展,也离不开第三方服务的力量。第三方服务是热线现代化运营的专业支撑力量,定位是政府主导下的能力补充,而非责任转移。它有助于提升响应效率、保障服务弹性、优化运营成本。

不过,在进行服务“外包”时,要把好四道关口,严

守规范与安全底线:一是严把准入关,严格资质审核、信誉核查、能力评估,择优选择合规机构;二是严把契约关,在合同中明确服务标准、质量考核、数据安全与违约责任;三是严把监管关,建立实时监测、日常巡检、绩效评价、动态退出机制;四是严把数据关,核心数据与敏感信息由政府自持管控,第三方仅限授权使用、全程可追溯,确保服务不降标、数据不泄露、责任不悬空。

把握智能化新趋势 构建城市治理关键枢纽

当下,谈创新发展,就绕不开数字化、智能化等关键词,政务热线也不例外。总体来看,未来政务热线智能化将呈现三大趋势:一是全渠道一体化融合,实现语音、文字、视频、政务平台等多端联动、无缝切换;二是预判式主动服务,基于数据驱动实现风险预警、靠前处置、源头化解;三是知识化精准支撑,智能知识库持续迭代,辅助规范答复、高效办理。

生成式人工智能技术的快速发展,为传统的人工服务带来了机遇和挑战。这就意味着,实现人智协同,要坚持“智能提效、人工兜底”并举。具体讲,常规咨询、高频事项由智能工具快速响应,这有助于降低成本、提升效率;复杂诉求、情绪类问题、疑难事件则由人工精准处置,可以传递温度、体现专业性。此外,建立智能转人工无缝衔接机制,优化交互体验,让技术赋能治理、让服务更有温度。

未来,要以系统思维推动热线从诉求受理平台升级为城市治理关键枢纽,重点在以下五方面重点发力:

一是注重“一盘棋”发展,“一体化”整合,推动事项、系统、数据、流程全面贯通,实现一号响应、一网联动、一体处置;二是深化全链条闭环管理,健全受理、派单、办理、督办、回访、评价、考核机制,提升办结质效与群众满意度;三是探索

数据赋能决策,推动诉求数据与政策制定、公共服务、风险防范、基层治理深度融合;四是为提升基层治理水平赋能增效,推动资源下沉、权限下放、力量下移,提升一线处置能力;五是强化制度保障,完善法规标准、考核问责、长效机制,让12345热线真正成为感知民意、优化服务、提升治理、凝聚民心的重要载体。



江苏出台全国首部规范 12345省级地方性法规

据《新华日报》(记者陈月飞)近日,《江苏省12345热线条例》(以下简称《条例》)由江苏省第十四届人民代表大会常务委员会第二十一次会议表决通过。《条例》已正式公布,自今年6月1日起施行。

《条例》作为全国首部规范12345省级地方性法规,于去年9月底提交江苏省人大常委会会议审议时,名称为“江苏省12345政务服务便民热线条例”。江苏省人大法制委员会主任委员赵建阳解释说,随着热线影响日益扩大,群众和企业向热线提出的诉求常常超出政务服务事项范围,这些诉求事项也应当能够通过12345直达相关单位。因此,最终《条例》将热线接收诉求的范围修改为自然人、法人和非法人组织提出的“咨询、求助、投诉、举报和建议等非紧急诉求”,不限于政务服务领域的诉求事项,条例名称也相应作出修改。

《条例》的多个条款具有现实意义,对当前基层常见的“痛点”进行规范。其中还增加了关于信息数据全过程安全管理、保密义务的规定,要求对热线工作中涉及的国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息,有关单位和人员应当履行保密义务,不得泄露或者非法向他人提供。