

# 甘肃省金昌市： 创新联动机制 高效化解民生问题

■甘肃省金昌市12345接诉即办中心 樊龙

“以前碰到早晚高峰，半小时出不了小区；现在进出顺畅多了，心里也舒坦了。”家住甘肃省金昌市金川区龙泉里社区龙川家园的李师傅望着畅通有序的小区出入口，由衷地竖起了大拇指。这番变化，源于金昌市九三学社与12345政务服务便民热线创新建立的“社情民意联络站”机制的精准发力。

去年以来，金昌市12345政务服务便民热线不断深化接诉即办改革，积极探索“热线+民主党派”合作模式，与九三学社联合挂牌成立“社情民意联络站”，创新开展“政协委员进热线”活动，推动金昌市政协委员许小阳工作室入驻热线平台。“群众点题、热线搭台、党派助力、部门解题”的联动机制，让一批困扰群众的民生问题得到有效化解，切实提升了群众的获得感和满意度。

## 案例一：12345政务服务便民热线与九三学社金昌市委员会联合挂牌“社情民意联络站”

为进一步畅通民意表达渠

道，九三学社金昌市委员会在市12345政务服务便民热线挂牌成立“社情民意联络站”。联络站以“倾听民声、汇聚民智、纾解民忧”为宗旨，依托热线“全天候、全渠道、全闭环”诉求响应体系，发挥九三学社人才荟萃、智力密集的界别优势，搭建起“群众—热线—民主党派—职能部门”的立体化沟通桥梁。联络站重点聚焦城市管理、交通运输等民生关切领域，通过设立专项通道、开展联合调研，推动民意收集更精准、问题分析更专业、政策建议更科学，实现群众诉求“一键直达”与参政议政“靶向发力”深度融合。联络站针对群众反映集中、解决难度较大的诉求，组织相关领域专家参与会商研判，通过专题调研、提建议、民主监督等方式，推动问题从

“接诉即办”向“未诉先办”升级。此次合作是热线拓宽社情民意收集渠道、提升服务效能的创新实践，未来将持续深化与各民主党派及社会各界的联动，健全常态化联络机制，推动联络站成为倾听民意的“传感器”、建言献策的“智囊团”、服务群众的“连心桥”。

## 案例二：金昌市政协委员工作室入驻12345政务服务便民热线，打造“热线+协商”协同新模式

金昌市政协委员许小阳工作室入驻市12345政务服务



甘肃省金昌市政协委员参与12345政务服务便民热线接听日活动。

便民热线，成为全省首家入驻热线的政协委员履职平台。“热线+政协委员”的协同模式，将“被动接单”转化为“主动调研”，精准捕捉民生痛点，助力民生难题“靶向破解”，为基层治理注入协商民主新动能。工作室采取轮值坐班、专题协商、实地督办等方式，定期现场接听热线，线上线下梳理高频诉求；每月围绕交通、教育、城市管理等领域分析研判，形成提案建议或社情民意信息。12345政务服务便民热线平台同步开通“政协直通车”模块，对涉及多部门协调、制度性突破的复杂问题，直接转交政协委员工作室跟踪督办，形成“群众投诉—委员介入—部门落实—效果反馈”闭环。

## 案例三：“热线+政协+党派”协同攻坚，从“一个诉求”到“治理一类顽疾”

金昌市12345政务服务便民热线创新复杂疑难诉求办理路径，去年以来，金昌市政协委员许小阳工作室入驻热线，九

三学社同步挂牌成立社情民意联络站。通过定期梳理移交疑难事项，借助政协委员及民主党派专业力量深度调研，形成高质量社情民意信息直通决策层，协同推动诉求督办落实。

针对群众反复投诉的G570河雅路金川公司厂区南侧路段大中型货车占道停放、安全隐患突出的问题，热线将其列为首批重点疑难事项，移交政协委员工作室。政协委员深入现场调研，走访居民企业，组织多部门座谈，精准剖析停车设施不足、执法力量薄弱、长效机制不完善等问题根源，形成社情民意信息，获市政府主要领导批示。热线协同政协委员工作室召开专项整治推进会，明确增设禁停标识与智能监控设备、规划建设停车场、推动常态化巡逻和联合执法等措施及时间节点，全程跟踪落实。整治后，违停现象有效缓解，通行安全与效率大幅提升，由此探索形成了“疏堵结合、科技赋能、联合执法、长效监管”的综合治理模式。（图片由甘肃省金昌市12345接诉即办中心提供）

# 接诉即办解个案之急 未诉先办谋类案之治 ——江苏省淮安市涟水县创新“12345便民热线工作法”的实践

■江苏省淮安市涟水县数据局



江苏省淮安市涟水县12345民生服务中心接诉即办大厅内景。

江苏省淮安市涟水县坚持以人民为中心的发展思想，以“高效办成一件事”为引擎，多部门联合开展“换位跑一次”系列活动，在擦亮“涟快办”服务品牌基础上，将热线工作作为社会治理的“神经末梢”，创新实施“12345便民热线工作法”，以“接诉即办·未诉先办”推动社会治理从“被动响应”向“主动治理”、“个案解决”向“类案治理”的深刻转变，成功探索出县域社会治理现代化特色新路径。

## 案例一：把路灯“小事”办成暖心实事

涟水县围绕群众反映强烈的路灯“不亮、故障、遮挡、缺失”等突出问题，依托12345便民热线大数据深度分

析诉求，以高频诉求点位为导向，统筹推进全域隐患排查治理，推动住房城乡建设、交通、涟投控股等部门协同发力、信息共享，以“一通热线”破解“一类难题”，实现路灯治理从“有一办一”迈向“举一反三”升级。

通过热线大数据精准锁定故障高发路段与小区，涟水县全面开展城区道路、省道、新建农村道路拉网式排查，累计排查重点路段120余条，严格执行派单核查、现场处置，优化闭

环办理流程，多部门合力攻坚、快速整改。截至目前，全县累计新建维修路灯5800余盏，有效解决长期困扰群众的照明难题，把路灯这件民生“小事”办成群众切实受益的暖心实事。

## 案例二：包保责任制守护群众“上下楼”安全

涟水县中央城小区业主多次反映，小区电梯频繁损坏、维修不及时，雨天底坑积水导致电梯关停，存在安全隐患，严重影响居民正常出行。经了解，小区电梯因使用年限较长，物业费收缴困难，专项维修资金缺乏，日常维保工作落实难，导致电梯故障频发。经专项会办后，涟水县由县长牵头成立整治工作专班，实行“县级领导+部门+街道+社区”包保责任制，住房城乡建设、法院、街道协同发力，清退原有物业，引进安东物业规范服务，专

业排查地下室与电梯井积水并制定整改方案，多方协商筹措维修资金；同时，财政做好兜底保障，快速推进电梯隐患整治。

以此为契机，涟水县住房城乡建设局、涟城街道等部门联合出台小区专项整治方案，开展电梯安全隐患排查整治行动，累计完成65部隐患电梯系统维修、21部电梯底坑积水回填处理，彻底解决电梯长期故障问题。

## 案例三：把服务送到群众家门口，问题化解在楼栋里

“我们小区部分电表箱的箱门未上锁，表箱线路裸露，不仅影响小区公共环境，还存在安全隐患。”“便民服务进小区”活动走进涟水县桃园小区时，居民蒋先生现场反映。供电公司现场处置，对小区表箱集中全面排查，逐一加装门锁、闭合

箱门，细致梳理裸露电线、规范布线，快速消除用电安全隐患。

涟水县将12345便民热线“便民服务进小区”活动作为“未诉先办”的重要载体，推动热线、部门、街道、社区、物业多方联动、协同发力。活动通过驻点宣传、咨询登记、登门入户等环节，坚持能当场办的绝不拖延，对路灯不亮、窨井盖缺失等“家门口的小事”快速出手、立改见效，对无法现场答复的诉求进行登记并及时交办督办。截至目前，活动已走进27个小区，现场接待群众1500余人次，现场快速办结路灯维修、窨井盖更换等立行立改问题26件，累计妥善处置各类民生诉求413件。从解决一个小隐患，到带动小区物业提质、设施管护升级、居住环境改善，涟水县坚持把服务送到群众家门口、把问题化解在楼栋里。（图片由江苏省淮安市涟水县12345民生服务中心提供）