

“一把手”走进12345热线背后的政绩观重塑

■内蒙古自治区包头市行政审批政务服务与数据管理局党组成员、副局长 张毅夫

在推进国家治理体系和治理能力现代化的时代背景下,如何打通服务群众“最后一公里”,如何将以人民为中心的发展思想转化为具体实践,是摆在各级地方政府面前的重大课题。包头市创新实行的“一把手”走进12345热线举措,看似是工作方法的创新,实则更是执政理念的回归——回归到“从群众中来,到群众中去”的优良传统,回归到“全心全意为人民服务”的根本宗旨。

一是对传统治理结构“去中间化”的系统改造。“一把手”接听群众来电时,信息传递的层级被压缩为“群众—决策者”的直接对话。决策者听到是带着情绪、语境、鲜活生活场景的“原声”。这种“高保真”的信息输入,极大降低了因信息误差而导致的决策偏差。“一把手”在电话中作出承诺,办理时限被明确规定,办理结果接受“两代表一委员”、媒体、群众的监督时,权力运行被置于公众监督之下,政府承诺从“软约束”

变成了“硬指标”,群众的期待从“不确定”变成了“有预期”。这种“一线工作法”,把“政绩为谁而树”的命题具化为“把麻烦留给干部,把方便送给群众”。这不仅是作风转变,更是治理逻辑的重塑——让“关键少数”直面民生痛点,倒逼问题从根源上解决。

二是倒逼流程再造从“办一件事”到“解一类忧”的深刻转变。“一把手”接热线,真正的生命力,在于“接”之后的“办”,以及“办”之后的“立”。这种“通过一个诉求,解决一类问题,规范一个领域”的闭环机制,是“一把手”走进热线最宝贵的制度经验。当“一把手”坐在热线台前,他代表的不是个人,而是整个部门的公信力与执行力。每一轮接线后,都会形成问题清单和整改台账,并定期“回头看”。那些反复出现的“老大难”问题,通过周报、专报直送市委、市政府,被纳入城市更新宏观规划。面对海量诉求,各上线单位通过分析热线数据,发现了隐藏在个案背

后的“漏洞”,将热线数据转化为决策资源。这不仅是服务的升级,更是治理理念的先进性体现——通过“数智赋能”实现“未诉先办”,让城市治理有了前瞻性的视野。当一个个具体诉求被转化为一项项制度安排时,12345热线就不再是一个单纯的“投诉平台”,而成为城市治理的“感知神经”和“决策智库”。

三是用“非常态”撬动“常态”优化的“包头样本”。任何一项创新举措,都面临着“制度化”的考验。能否从“一阵风”走向“四季风”,决定着这项举措的最终成败。“一把手”走进热线,通过时间表的固定化、参与对象的全覆盖、监督机制的全链条,确保了“民有所呼、我有所应”不是一句口号,而是持久运行的政治规矩。当群众知道每周都有“一把手”在线,当干部知道自己必须走进热线,这一制度便从外部要求内化为行为习惯,从行政任务升格为政治自觉。“一把手”走进热线,本质是一种“治理示范”和“压



包头市“一把手”走进12345热线接听现场。
包头市12345政务服务便民热线供图

力传导”。借助“一把手”的权威和协调力,打破平时打不破的壁垒,解决部门之间互相推诿、需要跨领域协调、或者长期得不到解决的“沉疴”,倒逼整个责任体系真正运转起来。它向社会传递一个明确信号——市委、市政府把这件事当真了。同时,更向全市干部释放了一个明确的信号——深入一线、直面矛盾,不是“选修课”,而是“必修课”。

实践证明,“一把手”走进

12345热线,通过高位推动解决了治理“力度”问题,通过制度建设解决了持续“长度”问题,通过数据分析解决了服务“精度”问题。从“一线倾听”到“制度力量”,发源于“民生连心桥”的治理创新,正被打磨成具有旺盛生命力的“包头样本”。这不仅是对以人民为中心的发展思想的生动践行,更是为迈向现代化的中国式基层治理,贡献了一套可复制、能持久、有温度的解题方案。

聚部门联动之力 破解“三无小区”治理难题

■新疆维吾尔自治区阿克苏地区数字化发展局热线服务科科长 孙雪萍

近年来,随着城市化进程持续加快,“三无小区”(无主管单位、无物业管理、无人防物防的居民住宅小区)在物业服务供给、公共设施维护、安全隐患防控、相关费用收缴等方面问题频发,严重影响居民生活品质的提升。据阿克苏地区12345政务服务热线统计分析,单是去年一季度,全地区受理物业服务类诉求量就将近万件,位居群众热点诉求第二位。

面对相关难题,阿克苏地区数字化发展局通过创新工作机制、凝聚协同合力、精准攻坚克难,不仅化解了“三无小区”长期积累的矛盾、解决了相关群众的急难愁盼,更探索形成了“党组抓总、行业指导、属地承办、热线支撑、地市联动、纪检监察”的可复制、可推广基层治理经验。

理顺协同机制 破解治理堵点

破解“条块分割”,明晰权责边界。针对“三无小区”治理多主体参与、责任界定模糊问题,地区数字化发展局党组牵头联合纪检部门,组织属地人民政府办公室、住建、街道、社区等相关单位召开专题座谈

会,明确各主体分工,压实工作责任。阿克苏市人民政府办公室发挥牵头抓总作用,督促住建部门和街道限期完成“三无小区”摸底,制定整改措施;住建部门积极争取政策支持,结合老旧小区改造,摸清“三无小区”纳入改造计划情况,同步推进摸底工作与小区管理提升;街道和社区积极指导小区成立业委会或物管会、依法选聘物业,引导具备条件的小区聘请专业物业,整合地理位置相近小区交由专业物业统一管理。

实现“上下贯通”,凝聚协同合力。针对“三无小区”治理中缺乏明确牵头响应主体、诉求派单流转不畅等问题。经分会商,明确由市住建部门作为主办单位、属地街道为协办单位,属地人民政府及地区住建部门为督办单位,同时将“三无小区”相关诉求全量推送纪检部门。通过厘清主办、协办、督办各方职责边界,构建起各司其职、密切配合、高效协同、齐抓共管的工作格局,为“三无小区”治理工作高效推进提供坚实制度保障,确保治理工作有序落实、常态长效。

强化监督闭环,确保治理实效。构建“纪检监察+热线督

办+部门督导”全流程监督体系,压实治理责任。纪检部门全程跟踪诉求受理、协同处置、结果反馈全环节,对推诿扯皮、敷衍塞责、不作为慢作为等行为依规依纪严肃问责,以刚性监督倒逼责任落地;12345政务服务热线重点监测“三无小区”诉求量变化,每日调度办理情况,对办结诉求实行100%电话回访并实地核查,确保问题真改实改;住建部门建立常态化督导机制,定期深入小区排查漏洞、收集居民意见、梳理痛点,督促责任主体立行立改;同时细化考核评价,建立物业信用评价、“红黑”名单管理、市场退出等机制,持续提升物业服务质量。

推动“多元共治” 激活治理动能

推动组建业委会,筑牢治理组织基础。住建部门联合街道、社区主动靠前,规范组织召开业主大会,依法指导小区成立业主委员会或物业管理委员会,为引入专业物业服务、规范小区管理搭建核心载体。同时强化政策扶持,鼓励优质物业企业以合理价格承接服务,由

业委会与选聘物业依法签订服务合同,明确服务、收费标准,规范保洁、安保、设施维修等基础流程。

实施“片区整合”管理,提升治理效能。针对地理位置相近、规模较小、基础设施薄弱的“三无小区”,采取“资源整合、以大带小、就近托管”模式,协调周边成熟物业承接基础服务,实现“统一保洁、统一安保、统一收费”,既降低物业企业服务成本,又提升治理标准化、规范化水平。同时争取专项资金,重点改造这类小区水、电、气、暖等基础设施,补齐短板,减轻物业服务压力,增强企业承接意愿。

实行居民自管模式,激发自治内生动力。针对部分居民拒绝物业进驻的小区,倡导业主自治或社区代管模式:由街道牵头组织居民成立自管委员会,制定管理公约、收取基本管理费,自主负责日常管理;社区全程提供指导,协助建立账目公开、服务监督等制度,确保规范透明。

坚持长效施策 巩固治理成果

以基础设施改造为支撑,

夯实治理基础。将水、电、气、暖供应及屋面防水等民生突出问题,优先纳入老旧小区改造项目,加大资金投入,补齐基础设施短板、改善居住环境。此举不仅提升居民居住舒适度,更降低物业运维成本,提高企业接管意愿,为物业服务规范运行提供保障,从根源上防范问题反弹。

以群众意愿为导向,优化治理模式。坚持以人民为中心的发展思想,由街道牵头常态化征求业主意见,充分尊重居民意愿,灵活采取业主自治、新招标物业接管、物业托管、就近合并、国企兜底等多种形式,为每个“三无小区”量身定制务实可行的物业服务方案,确保服务贴合实际、获得群众认可,实现精准科学治理。

以“一区一策”为抓手,强化治理实效。持续深入开展小区调研摸排,全面掌握各“三无小区”实际情况,严格落实“一区一策”,广泛征求意见建议,拓宽服务渠道、提升服务质量。联动发改、市监、街道、社区等部门,足额保障物业服务供给,实现物业服务全覆盖、无死角、常态化,推动治理成效持续巩固。