甘肃省平凉市12345热线：把群众诉求变成治理清单

■甘肃省平凉市政务服务中心

近年来，甘肃省平凉市积极对标北京市“党建引领接诉即办”先进经验，紧紧围绕“群众满意”这一核心目标，以12345热线驱动基层治理改革创新，联合市委社会工作部建立“党建引领接诉即办”工作机制，推动接诉即办从“有呼必应”向“主动治理”转型升级。

案例一：整治交通乱象，规范出行秩序

平凉中心城区主次干道、校园商圈周边及城乡接合部交通乱象频发，电动自行车驾驶人不佩戴安全头盔、逆向穿插、违规载人、驶入机动车道等问题突出；部分机动车行经斑马线不礼让行人、随意占道停放、挤占消防通道，少数车辆故意遮挡号牌、夜间改装炸街扰民等违法行为屡禁不止；行人闯红灯、翻越道路隔离护栏，农村区域三轮车无证驾驶、货运车辆超限超载等问题交织，严重威胁群众出行安全。对此，崆峒公安分局交管部门开展集中专项整治，累计投入警力1600余人次，严查骑电动车不戴头盔、逆行、违法载人及机动车违停、不礼让行人、涉牌违法、炸街扰民等违法行为9228起，查处农村车辆无证、超限超载违法52起。同步开展现场劝导和宣传引导，路口通行秩序明显规范，路面显性违法大幅减少，道路拥堵及事故风险有效压降，辖区交通环境持续向好。

案例二：整治消费市场乱象，筑牢民生权益防线

平凉市崆峒区一群众反映十里铺家居建材市场商户售卖产品质量不达标，经热线及时督办后，市场监管部门多次协调，最终商户与消费者达成一致意见。此类问题并非个例，商超餐饮、生活美容、建材家居以及预付消费领域投诉多发，涉及虚假宣传、商品质量瑕疵、售后推诿、商品过期及临期食品未规范标识等问题，侵害消费者合法权益，12345热线相关投诉量持续增长。针对消费领域各类乱象，市场监管部门持续开展消费安全专项整治，累计检查经营主体800余家，受理调处消费纠纷1883件，为群众挽回经济损失3万余元，依法查处虚假宣传、销售不合格商品案件24起，同步开展普法宣传13场次。目前，辖区消费纠纷调解成功率稳步提升，市场经营秩序持续规范，消费环境不断优化。

案例三：破解农村供水难题，保障群众饮水安全

夏季炎热，农村饮水问题较为突出，平凉市庄浪县、静宁县及泾川县部分农村供水管网因建成时间长，管材锈蚀老化、维护缺失，受气温和土层沉降影响，频繁爆裂渗漏，导致水压不稳、间歇性停水。然而，临时抢修只能短期恢复供水，反复爆管形成“修了又破”的恶性循环，持续影响沿线数户村民正常生活，群众诉求较为集中。为此，水务部门联合乡镇全面排查老旧管线130余公里，发现破损点位36处，完成应急抢修29次，及时恢复生活供水。同时建立管网日常巡查机制，落实专人常态化巡检，并积极申报农村供水提升改造项目，计划分期更换老化管线82公里，完善管网维护长效管护制度，从源头减少管道爆裂问题，切实保障农村群众饮水需求。

案例四：靶向攻坚物业顽疾，协同共促服务提质

平凉市12345热线接到群众反映，崆峒世纪花园小区单元门禁损坏，物业公司维修不及时，社会人员随意出入存在安全隐患；此外，部分小区物业服务收支明细和公共收益长期未公示，业主知情权得不到保障，个别物业甚至违规限制水电充值，引发业主强烈不满，业主与物业矛盾不断激化。以此类投诉为抓手，热线协调住房建设、市场监管、街道社区联合开展物业专项排查整治，累计走访小区60余个，约谈违规物业服务企业8家，下发整改通知书12份，督促物业限期公示物业费、公共收益收支台账，取消不合理限制，建立设施定期检修台账，并搭建物业与业主沟通平台。目前，大部分小区已完成整改，物业服务透明度有效提升，业主投诉量明显下降。



甘肃省平凉市12345热线联合公安交管部门开展文明交通专项整治行动，民警在路面现场劝导、查处各类交通违法行为。

甘肃省平凉市公安局崆峒分局供图

全流程盯办工单，新疆昌吉州12345热线这样“较真”

■新疆昌吉州数字化发展局

近年来，新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州（以下简称“昌吉州”）以制度建设为保障、以协同联动为抓手，全方位提升12345政务服务便民热线解决民生诉求的能力，切实架起了一座政府与群众之间的“连心桥”。

案例一：以政策措施牵引系统性提升诉求解决能力

近年来，昌吉州12345政务服务便民热线在解决群众急难愁盼方面取得显著成效，但也面临部分诉求“办了未办好”、同类问题反复投诉、个案解决后同类问题依然频发等深层次问题。如何从“办好一件事”向“解决一类事”转变，实现源头治理、系统施治，成为提升热线治理效能的关键课题。

今年5月9日印发的《关于提升昌吉州12345政务服务便民热线解决民生诉求能力的若干措施》，从制度层面对热线运行全链条进行系统性规范。截至目前，各项制度加速落地，重复派单率从8.73%下降至7.34%，回访满意度从98.76%提升至99.14%，办件质效稳步提升；累计向州党委社会工作部报送热点难点及风险隐患105期，编发预警专报5期、月度报告6期，全州18个州直部门、10个县市（园区）主动对接热线调取数据开展复盘分析；累计收到锦旗、书面表扬、致电感谢等200余次，制度红利正在加速释放。

案例二：强化协同联动形成跨部门治理合力

一条热线，一头连着万家烟火，一头承载为民初心。昌吉州12345政务服务便民热线始终倾听民声、纾解民忧。

家住昌吉市华洋新村的戴女士，曾饱受噪声困扰。2019年，戴女士居住楼栋后方的道路被拓宽，机动车、三轮车穿行不息，昼夜噪声严重。多方反映无果后，她抱着试试看的心态，拨通了昌吉州12345政务服务便民热线。

接到诉求后，热线针对这一职责交叉、历史遗留的疑难复杂事项，经研判将工单交办至昌吉市住房建设局、社区及物业共同处置。住房建设局查询确认，华洋新村小区在老旧小区改造过程中规划合规、手续完整、程序合法，并非噪声扰民问题的主要原因；社区工作人员实地走访24户楼栋居民，倾听民意、摸排实情；小区物业根据住房建设部门及社区摸排结果，优化道路管控，禁止机动车、三轮车通过楼后空地穿行，仅放行行人与非机动车，从源头根治噪声。困扰多年的“闹心事”终于画上句号。

案例三：压实主体责任跟踪督办全过程问效

今年初，群众来电反映，其与工友2025年11月至12月在准东经开区某电厂务工，签订了劳务合同，仍有19294元工资未按时发放。接到诉求后，昌吉州12345政务服务便民热线第一时间将工单转至准东经开区人力资源和社会保障局核查处理。经查，群众反映的拖欠工资一事属实，企业承诺5月底前支付欠款。今年5月9日，经热线盯办督办，上述来电群众收到企业发放的19294元工资。

针对此类无法在短时间内办结的诉求事项，昌吉州12345政务服务便民热线通过建立“盯办督办工作台账”，压实承办单位主体责任，持续跟进督促。今年上半年，通过现场督办、盯办督办解决群众疑难诉求866件。

案例四：聚焦高频事项提升处办质效

今年1月，昌吉州阜康市水榭花都小区居民致电昌吉州12345政务服务便民热线，反映家中已停暖超过半个月，多次联系供热企业未果，希望相关部门介入处理，尽快恢复供暖。经核实，停暖系因新管线改造施工导致杂质进入立管，造成堵塞。供热企业工作人员立即对堵塞管道进行疏通与更换，当日下午即恢复供暖，供暖系统实现正常运行。从热线接诉到管道疏通、恢复供暖，整个过程在一日内完成，不仅解决了群众的燃眉之急，更体现了“民呼我应、接诉即办”机制的实效与温度。

昌吉州12345政务服务便民热线持续实施供暖企业坐席入驻机制，供暖诉求前端化解能力持续增强。2025年至2026年供暖季，由话务坐席或供暖企业驻场专员直接解答或协调解决、群众无需再次致电或等待转办的诉求共5560件，较上一供暖季提升21.38%。对于常见常用政策咨询、报修指引等问题实现了秒级应答，一次性解答率显著提高。通过供暖坐席入驻，供暖诉求实现了前端分流和专业快处，接得更快、分得更准的目标进一步巩固，后端转办压力持续减轻。