

昆明市12345政务服务便民热线： 构建“快响应 强协同 深治理”三位一体新范式

■王思懿

近年来，云南省昆明市12345热线深入贯彻《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》文件精神，在昆明市委、市政府的坚强领导下，始终践行以人民为中心的发展思想，锚定便民利企、权责明晰、高效协同目标，不断健全“属地管理、分级负责、统一受理、按责转派、限时办理、效能监督”工作机制，着力打造数据驱动的智慧政务服务体系，创新构建“快响应 强协同 深治理”三位一体新范式，为企业和群众提供全年无休、“7×24”小时人工服务，全力建设便捷、高效、规范、智慧的“总服务台”。

强化制度供给 保障高效运转

为进一步畅通规范民生诉求表达、利益协调、权益保障渠道，推动民生诉求“接得更快、分得更准、办得更实”，昆明市系统构建12345热线运行保障制度体系。

制定印发《昆明市民生诉求综合服务改革试点实施方案》，聚焦“数智化、系统化、专业化、规范化、品牌化”目标，着力健全归口收集、精细速办、源头治理、评价考核四项工作机制，切实提升民生诉求解决率。

制定印发《昆明市12345政务服务便民热线运行管理办法》，对热线工作原则、责任主体、诉求受理处置、诉求办理、知识库维护、满意度评价、效能监督等进行全链条规范。

制定印发《全面深化昆明市12345热线民生诉求综合服务的实施意见》，重点破解“承办责任压而不实、实质化解不到位、预警分析滞后、督促督办乏力”等堵点难点问题。

优化运行模式 提升响应效率

昆明市12345热线坚持不断提升对民生诉求的响应效能与服务品质。

整合受理渠道，实现“一网通办”。持续升级构建覆盖市、县(市)区、乡镇(街道)三级民生诉求一体化信息平台，以微信小程序和门户网站为主渠道，同步

开通承办部门工作端和管理端，整合35项民生诉求受理渠道。“昆明12345”微信小程序用户达24.77万，实现民生诉求“一网通办”，群众办事便捷度与响应速度有效提升。

厘清职责边界，推行“精准派单”。牵头梳理职责交叉、复杂疑难等20大类4433项民生诉求事项“两张”清单(职责清单和实施清单)；依托诉求数据库和“两张清单”，运用智能化手段进行规则匹配，实现简单诉求“一键直达”、复杂问题研究会商后精准转办。通过相关措施，有效避免了“多头转办”和“反复回退”，智能派单准确率提升至90%。目前，工单转办及时率达100%，转办准确率达97.97%，问题处理精准性、时效性显著增强。

严控办理时限，确保“高效闭环”。严格规范响应时限，紧急事项2小时内响应反馈、2个工作日内办结；转办工单办理时长压缩至8个工作日；临期、超期工单提前3个工作日实施“人工+系统”分级催办。机制运行以来，转办工单平均办理时长同比缩短0.70%，超期工单数量较2025年同期下降76.82%，群众满意度与获得感切实提升。

细化协同配合 打破部门壁垒

针对传统热线“单部门受理、跨部门协同难”痼疾，昆明市创新构建“热线+”协同联动工作机制，形成了“横向到边、纵向到底”的立体化协同体系。

横向联动方面，一是选派受理量靠前市直部门业务骨干派驻热线平台现场办公，对民生诉求反映较为集中的问题现场研判、即时交办，有效提升首接即办率与精准转办率，实现工单转办量、超期工单量、重办工单量“三下降”。二是持续深化“热线+网信”“热线+总值班室”“热线+秘书处室”协同联动机制，各承办单位办理效率明显提升，“疑难杂症”工单得到高效妥善处理。三是深度推进与110、119等紧急热线及市检察院公益诉讼的协同联动，推动民生诉求工单双向流转、数据实时共享、处置结果互认，形成“一号对外、分类处置、协同联动”的闭环管理体系，切实提升群众诉求的响应速度和解决质效。

纵向贯通方面，一是市级统筹推动，市委常委会、市政府常务会议、专题会定期研究部署热线工作，市政府领导多次召开专

题研究会、现场协调，热线定期呈报专题报告，推动解决校园食品安全、农民工欠薪、“灯不亮、路不平、断头路”、餐饮油烟噪声扰民等一批久拖未决的民生痛点，切实维护群众权益。二是县区探索创新，如西山区成立“民生诉求联动服务中心”，破解推诿扯皮难题；盘龙区建立“先行处置、先行沟通”机制及区长办公会定期研究热线工作等7项制度，确保民生诉求问题得到及时有效地解决。三是部门主动履职，各承办部门动态更新知识库，力促首接即办率提升；严格执行办理结果审签机制，由分管领导审核把关后回复归档，确保合理诉求“事事有回应、件件有落实”。

深化溯源治理 推动“未诉先办”

依托数据赋能，昆明市推动热线工作从被动响应向主动治理、源头预防升级。

强化预警监测分析。建立分级分类预警监测机制，强化“弱信号”动态捕捉分析；设置涉及人身伤亡等一级预警关键词300个，通过智能识别与态势感知，成功预警并联动处置多起苗头性问题，有效防范风险升级。

聚焦高频诉求治理。定期梳理消费纠纷等高频次诉求，形成“问题清单”，推送主管部门及时完善最新政策至知识库或召开专题会议明确责任，推动经验形成长效机制。

强化结果效能核查。对反复投诉、跨周期仍未解决的民生诉求，启动效能核查，追溯是否存在履职不力、敷衍塞责等问题，纳入督办流程，倒逼责任落实、问题解决。

围绕机制创新，昆明市12345热线积极探索的服务新路径、新方法取得了显著成效。今年1至6月，热线工作5个主要评价指标呈现出“三升二降”积极态势：综合满意率同比上升6.71%，首接即办率同比上升0.35%，限时办结率同比上升1.17%；超期工单量同比下降76.82%，工单回退量同比下降12.11%。

下一步，昆明市12345热线将持续深化“接诉即办”改革，加速推动热线工作由“问题收集器”向“治理中枢”转型，探索形成“问题导向、机制破题、效果优先”的基层善治新路径，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。(作者单位系昆明市12345政务服务便民热线平台)



昆明市12345政务服务便民热线平台召开11家市直驻部门驻场工作例会。 昆明市12345政务服务便民热线平台供图

案例聚焦

昆明市城市管理局迅速回应市民诉求 细化工作方案解决市政设施运维难题

针对市政设施多头管理、权责交叉难题，昆明市城市管理局依据相关法规及“三定”方案，创新建立了“问题发现—分析研判—精准交办—处置解决—核实评估”五步闭环管理流程，明确道路、桥梁(隧道)、窨井盖等缺损问题的产权单位修复责任。例如，路面不平问题，由市城市管理局主责办理；部分城市交通系统的管理、养护和桥梁安全检测问题，由市城市管理局与市交通运输局共同研究办理；窨井盖管理方面，根据窨井盖文字、标志标识及政务热线来电人反映信息，按照权属部门优先、属地管理为主、市级协调推进、先行处置保底的原则，逐级递进分办……通过责任细化，相关诉求量、转办量、回退量显著下降，首接即办率持续提升。

2025年4月20日，昆明市城市管理局收到市民群众反映关于昆明市二环内路面不平整的问题反映。结合日常接办市12345热线平台工单情况，市城市管理局迅速反应、快速核实，确定城市道路病害点位，认真制定整治工作方案，采取路面铣刨、沥青铺设、井盖提升等办法整改问题。其中，学府路完成路面铣刨8765平方米、沥青铺设8765平方米，修复地铁勘探遗留问题6个，更换井盖9座，提升井盖19座；一二一大街完成破损路面铣刨860平方米、沥青铺设860平方米，优化井盖12座。使用“304钢丝绳+防跳车跳响专业灌注胶”新型工艺整治窨井盖异响问题，截至4月30日，共计处置完成主城

区市管10条重点干道井盖异响问题600个。

与此同时，昆明市城市管理局举一反三，印发关于“开展昆明市主城区道路病害排查修复工作”的通知，督促主城各区人民政府、开发(度假)区管委会对群众反映投诉问题集中的道路及街巷进行重点整治。各区认真组织排查城市道路病害和窨井盖问题，并同步开展整治，有关工作有序推进。

值得一提的是，昆明市城市管理局承接城市道路围挡设置管理工作职能后，始终坚持“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，系统整治城市道路规划建设管理有关问题，还路于民、让利于民、方便于民。针对群众反映反映城市道路围挡的问题，市城市管理局认真梳理分析12345热线平台工单数据，采取典型引路法，以点带面抓整治，推动问题整改。

比如，凯旋利车博汇商业地块位于福保路东侧，自2017年起，受昆明地铁2号线二期工程广福路站铺轨建设项目围挡遮挡(该项目因资金问题长期停工)，居民出行和商铺经营较为不便。市、区两级城市管理部门现场踏勘、分析研判后，积极协调昆明轨道交通集团和云南凯旋利工贸集团有限公司进行协商，结合现场地铁工程建设实际，于2024年8月第一次进行围挡退距，腾退1200平米，2025年3月第二次进行围挡退距，再次腾退1600平米，改善了周边居民出行条件和商铺的经营环境。