

安徽省黄山市：“市长听+干部接”双机制解码治理新范式

■安徽省黄山市12345政务服务便民热线

近年来,安徽省黄山市以12345热线为纽带,将领导垂范与制度创新深度融合,推行“市长碰头会听录音”“暖民心、接热线”两项机制,破解了“层级衰减”“推诿空转”等治理顽疾,将群众的“烦心事”转化为“暖心事”,不仅将热线打造为“民情晴雨表”和“营商环境展示窗”,更将其升华为城市治理现代化的标志性品牌。黄山市12345热线获评全国政务热线“价值创造优秀单位”及“A+”级评价。

黄山市建立《市长碰头会听12345热线录音制度》,定期聚焦投诉量靠前的热点诉求,在市长碰头会上播放原始录音,责任单位现场认领任务、承诺整改时限,次月复查成效。自2023年7月市长碰头会听录音以来,共听取68条录音,推动住建、市监等35家次单位立下“军令状”,调度的31类事项投诉量环比下降23.10%,5314件工单满意度99.92%,推动从“解决一个问题”到“办成一类事情”的实现。

同时,自2025年起,将制度落实向各区县延伸,参照市做法,定期听取录音,分析投诉趋势,推动政策优化和服务改进。截至目前,全市7个区(县)在区(县)长办公会(专题会)上听12345热线录音39次,听取录音87条,调度工作事项49类,86家单位在会上表态发言。

针对反映较多的老旧小区改造问题,在市长碰头会听录音后,市住建部门深入调研“老街—杨梅山”等诉求集中片区,进一步优化城市更新行动方案。2026年计划改造老旧小区24个,截至6月末,开工率达87.5%、完工率达20.8%。新建改造排水管网30公里,占年度任务50%,污水管网80.83公里,占年度任务89.2%。

大力推行“暖民心、接热线”活动,推动各级领导干部特别是主要负责同志下沉一线听民声、解民忧,做好“送上门来的群众工作”。自2022年开展“暖民心、接热线”以来,共开展活动1741场,接听12164件;其中市领导参加228场,接听群众来电1332件;57家市直单位累计接听群众来电10832件,按期办结率100%,群众满意率均为99.88%。

同时,2022年即开通“营商环境监督分线”,将“0”号键设为企业投诉及营商环境咨询专属号码,通过持续健全“专席直接回复+政策专员三方通话”的诉求直办机制,进一步完善“企业诉求全记录、咨询答复一口清、解难纾困一站式”的卓越服务模式。

主动依托“暖民心、接热线”活动大数据开展全量分析,精准预判民生痛点诉求,建立“数据预警—决策部署—专项整

治——一线落实—成效反馈”的闭环治理机制,助力治理模式从“群众诉求驱动”向“主动靠前治理”转变。今年以来,市12345热线依托诉求大数据,对涉雨涉汛、旅游住宿业、农村饮用水等领域开展分析研判,精准识别高频痛点问题,形成兼具问题剖析与对策建议的专题分析报告7篇,累计获市委、市政府领导批示5次。住建、资规、文旅、市监等职能部门迅速联合开展相关攻坚专项行动,制定靶向举措,不仅实现投诉总量的规模化压降,更推动基层治理实现从粗放式响应向精细化、预防性服务的质变,让群众的获得感、幸福感、安全感在治理效能提升中得到持续强化。

联合110、120、信访等平台,分析研判超20万条诉求数据。通过关键字识别等技术预警群体性风险,2024年研判处置敏感性、集体性风险近100起。建立并动态更新含近4万条解决方案的智慧“知识库”,接线员平均通话时长缩短30%。开发黄山市12345政务服务便民热线平台,实时展示诉求热力图、部门效能榜等核心指标,为决策提供精准支撑。

构建“受理—派单—办理—答复—督办—办结—回访—评价”全流程闭环体系,明确各环节责任主体和时限要求。建立提级办理机制,对省、市级不

满意工单,省、市级重复投诉工单,办无可办评审会未通过工单,市领导批示件等实行五级提级办理。建立“黄橙红”三色督办制度:黄色预警提醒责任单位提速办理,橙色预警由市政府办公室督办,红色预警工单由分管市领导约谈。对反复投诉的“硬骨头”问题,通过市长专题会挂牌督办。同时创新“工单退出机制”,对办无可办诉求组织专家评审后终止办理,避免行政资源空转。截至6月底,累计提级办理2238件,办结工单满意率99.96%;“三色”分类督办172件,办结工单满意率100%;召开办无可办诉求评审会3次,评审通过工单61件,驳回并提级办理工单2件。

黄山市以“市长碰头会听录音”“暖民心、接热线”为突破口,不断推动治理效能、机制创新和城市温度的“三重跃升”,将12345热线从“问题解决器”升华为“幸福连接器”,让每一份期待都有回响,让每一次相遇都成美好。

案例一:让公共收益归位 促物业服务达标

针对群众通过12345热线反映的物业服务履约不到位、侵占业主公共收益问题,迅速部署开展专项整治行动,坚持全面排查与靶向治理相结合,

推动问题有效查处和系统规范,切实维护业主合法权益。

今年以来,全市共录入1102个问题,已整改1084个问题,整改率提升至98.37%;录入物业服务小区513个,小区信息完整率100%,已检查小区513个,覆盖率100%。全市有公共收益小区199个,其中190个小区已规范(含物业企业单独列账),9个小区正在规范中,有力推动公共收益从“糊涂账”变为“明白账”。

案例二:创新“无理由退货+先行赔付”机制

针对群众通过12345热线反映的景区消费退货难、维权慢痛点,在“三江口”区域创新“无理由退货+协会先行赔付”双重保障机制,该机制以“商户自愿承诺、协会资金兜底、部门高效监管”为运行核心,引导景区餐饮、住宿、购物等经营主体主动参与,向社会公开承诺实行无理由退货及无理由退菜服务。

机制实施以来,区域受理消费投诉仅占全区总量的0.9%、同比下降约31%;125家诚信商户实现零投诉,累计办理无理由退货364件14.52万元。有效化解“退货难、维权慢”问题,营造“商户负责、消费者安心”的市场生态。

陕西省榆林市：“接诉即办”听民声解民忧

■陕西省榆林市12345政务服务便民热线中心

城市治理现代化进程中,群众诉求响应慢、部门协同不畅、疑难事项推诿扯皮等难题亟待破解。陕西省榆林市行政审批服务局12345热线中心锚定“便民利企、提质增效”核心目标,坚持党建引领、机制创新、协同共治、数字赋能四维发力。热线中心获得2026年陕西省“最佳改革案例”奖,收获表扬工单908件,群众锦旗30余面,成为榆林市域治理的“金字招牌”。

坚持党建引领,筑牢红色堡垒。在榆林市行政审批服务局党组指导下,热线中心党支部始终将政治建设置于首位,扎实开展树立和践行正确政绩观学习教育,将群众满意作为最大的政绩,将工单督办纳入党组重点工作和党员责任清单,充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,聚

焦长期积压、推诿扯皮、处置滞后的“硬骨头”工单,全程跟进办理进度、严格把控办理质效、闭环开展回访核验。

创新制度机制,破解治理顽疾。市委办、市政府办联合印发《榆林市12345政务服务便民热线重点事项办理工作机制(试行)》,针对工单推诿、久拖不办、群众重复投诉等治理痛点,创新推出“蓝、橙、红”三级督办模式,分别由市审批局、市委或市政府分管副秘书长、分管副市长提级督办。联动市委编办、市司法局等部门,常态化召开重点事项推进联席会。

深化源头治理,推进“未诉先办”。开展“三长”轮值接听,由市委、市政府部门主要领导和县市区“一把手”轮流现场接听群众来电,即时生成工单并全程跟踪督办,形成“工单即时生成、全程一盯到底”闭环,以

“头雁效应”带动各级主动服务。坚持关口前移,提前梳理公布高频事项清单,主动回应社会关切,紧盯周期性、苗头性诉求,提前排查风险。

强化数智赋能,再造服务流程。依托人工智能部署DeepSeek大模型,构建智能化平台。受理环节自动归类、语义识别,派单环节智能匹配,秒级推送,可视化追踪、超期预警,多维度挖掘、趋势研判,探索“接、派、办、督、析”全链条智能运转。整合38条市级热线,融合“百姓问政”,承接“人民网领导留言板”等渠道,实现一号听民声,对水电气暖等高频事项,建立部门联动机制,按周统计、月反馈、季分析、年总结报送数据,为决策提供支撑。深化警民联动,完成12345与110系统对接,全年流转工单953件,高效分流非警务警情,

盘活基层治理资源。

案例一:特殊群体帮办代办服务

聚焦特殊群体,榆林市12345与榆阳区审批局推出“一对一全程帮办、兜底代办”暖心服务。今年4月,辖区内一位62岁独居老人因不会使用智能手机,迟迟查不到食品经营许可证办理进度,开店计划陷入停滞。接到相关热线诉求后,榆阳区工作人员没有止步于口头指导,而是全程代为完成证照查询、电子证照调取、资料留存等全部操作,用通俗讲解告知使用规范,还承诺后续办事可随时致电求助。一通热线、全程帮扶,实实在在解决了老人的燃眉之急,这也是响应12345热线诉求、用心化解群众急难愁盼的真实写照。

案例二:快速处置噪音扰民投诉

近期,群众通过12345热线反映,榆阳区鱼河镇沿街商铺每日长时间使用音响高声叫卖,持续产生经营噪音,干扰周边居民正常生活,希望职能部门及时整治规范。接到诉求后,属地公安部门坚持快速响应、接诉即办,第一时间赶赴现场核查。工作人员依据噪声污染防治相关法律法规,现场对商户开展普法劝导,明确告知噪音扰民相关规定,责令其立即关停外放音响,严格按照居民作息规范经营,坚决杜绝噪音扰民问题。同时,属地公安建立重点时段常态化巡查机制,加密日间巡控频次,联动乡镇、村委开展综合治理,常态化盯守整改成效,严防问题反弹回潮。