

河北省唐山市：筑牢热线政治底色 彰显为民服务初心

■齐小玲

以政治能力建设提升为民服务质效,筑牢政治底色,践行为民初心。作为党委政府联系群众的重要纽带、感知社情民意的第一触角,河北省唐山市 12345 政务服务便民热线始终坚守“以人民为中心”的根本政治立场,将讲政治要求贯穿热线服务全流程、各环节,着力推动政治判断力、政治领悟力、政治执行力向一线服务能力转化,持续完善服务机制、提升响应效能、厚植民生温度,打造出有立场、有温度、有担当的政务服务标杆,切实把群众的“诉求清单”转化为“满意清单”。

唐山 12345 政务热线锚定政务热线政治属性,将思想政治建设作为队伍建设的核心抓手,构建起思想引领、标准规范、服务提质的全链条工作体系。热线引导话务队伍跳出“就事论事”的思维局限,自觉站在政治高度审视每一通群众来电,树立“群众情绪是治理反馈、群众诉求是信任托付”的工作认知,帮助一线人员建立清晰的情绪边界,既不被负面情绪裹挟,又始终保

持共情能力。热线严格落实服务规范,推动“听得见的微笑”从话术要求转变为内心认同的自然流露,真正将政治判断力转化为精准共情的群众工作能力,筑牢热线服务的思想根基。

唐山 12345 政务热线坚持以深学促领悟,以领悟优服务,着力将政治领悟力转化为通俗精准的政策传导力。热线要求一线人员将政策解读与群众生活场景相结合,把制度设计的宏大叙事转化为个体关切的具象解答,既讲清政策规定,也道明政策初衷,更同步告知配套帮扶路径,让政策既有权威依据,又有民生温度,真正打通政策落地见效的“最后一公里”。

唐山 12345 政务热线把解决实际问题作为最终落脚点,着力将政治执行力转化为协同攻坚的问题解决力。针对诉求办理中职能交叉、责任模糊、历史遗留等“疑难杂症”,健全疑难诉求协同督办机制,对复杂事项实行挂牌督办,压实承办单位主体责任,推动热线从诉求转办的“中转站”向难题攻坚的“桥头堡”转变,以实打实的担当破解民生

堵点难点。

唐山 12345 政务热线持续健全长效管理机制,全方位夯实队伍服务能力。热线建立队伍常态化思想教育与业务培训体系,围绕政策更新、沟通技巧、应急处置、协同督办等核心内容开展系统化实训,同步完善服务质量监督,以制度约束与正向引导双向发力,推动政治建设要求在基层一线落地生根、见行见效。

下一步,唐山市 12345 政务服务便民热线将持续坚守为民服务初心使命,切实当好党和政府联系群众的“连心桥”、反映社情民意的“晴雨表”、化解矛盾纠纷的“减压阀”,以务实创新的举措持续提升群众获得感、幸福感、安全感。

案例 1:先处置后确权 破解管网跑水民生难题

城市供水管网安全是民生保障的关键环节,老旧小区因历史遗留问题、产权移交模糊等情况,管网故障常面临责任主体界定不清的治理困境。今年 7 月,路南区盛泰庄园小区一单元管道井发生跑水,积

水迅速蔓延至楼道及单元门口,不仅影响居民正常出行,还存在可能导致行人滑倒、漏电等安全隐患。接诉后,热线话务员立即启动紧急处置流程,同步对接自来水公司与属地部门核查推动处置。

经多方核实,该小区供水管网由开发商自建,建成后未移交自来水公司管护,所用 PE 管材投入使用超十年已严重老化,是爆漏频发的核心原因。同时因小区物业与地产长期拖欠水费,自来水公司仅负责入户收取水费,不承担管网管护主体责任,抢修工作一度陷入责任界定的僵局。

面对责任主体暂不明确的困境,热线工作人员秉持“第一责任人”理念,严格落实“先处置、后确权”处置策略,坚持群众安全优先,积极协调自来水公司先行关停阀门、封堵漏水点位,第一时间遏制水势蔓延。同时热线同步将事项交办属地政府挂牌督办,持续跟进进度,联动街道、社区及相关单位梳理管网权属历史问题,推动各方敲定长期维修方案,从源头杜绝同类故障反复发生,切实保障居民用水与出行安全。

案例 2:耐心解读社保政策 传递政务服务民生温度

今年 7 月,河北省人力资源和社会保障厅发布 2026 年社保缴费基数调整通知,相关政策咨询量在唐山 12345 热线迎来显著增长。市民王女士来电倾诉自身工作不稳定,缴费金额上涨带来不小经济压力,言语间满是焦虑与不解。

面对带着情绪的政策咨询,话务员站在市民视角,用平实通俗的语言讲清政策背后的逻辑:缴费基数上调源于全省社会平均工资的自然增长,遵循养老保险“多缴多得、长缴多得”的基本原则,短期缴费负担虽有所增加,但长期会相应提高未来养老金的计算基数,直接关系到退休后的待遇水平。

与此同时,热线话务员主动告知纾解路径,说明按照河北省就业创业资金管理办法,针对灵活就业人员配套有社会保险补贴政策,符合条件的人员可向属地人社部门咨询申请,切实减轻缴费压力。(作者单位系河北省唐山市 12345 政务服务便民热线中心)

湖南省益阳市：站好热线岗 放好“处突”哨

■夏勇峰

湖南省益阳市 12345 政务服务便民热线前身为市长热线,历经多年建设迭代,1996 年开通市长热线,2007 年开通网上市长信箱,2013 年开通 12345 市长热线系统,2017 年成立市长热线集中受理中心,2021 年正式更名并整合归并全市 38 条政务热线。目前,热线可承接 5 个国省平台、5 个市级平台的企业与群众非电话渠道诉求,实现与多个业务系统工单实时流转、数据互联互通。开通至今,累计昼夜值班 28 万余小时,接听群众来电 637 万余个,交办工单 392 万余件,办结率达 98.46%,群众满意率 94.55%。益阳 12345 热线致力打造“暖心线”“热心线”“安心线”,在做好日常便民服务的

同时,主动担当突发事件应对生力军,为全市社会安全稳定保驾护航。

2023 年以来,热线建立与 110、119、120、122 等紧急热线及水电气等公共事业服务热线的联动机制,明确联动目标与职责边界,完善分流转办、日常联动、应急联动、会商交流全流程规范。在此基础上,同步建立应急信息报送、推送、联动三项制度:畅通报送渠道,提升应急信息时效性,保障决策层第一时间掌握情况;强化跨部门信息共享,确保应急信息互联互通;搭建多热线联动体系,非职责诉求可内部转接,特殊情况先期处置,数字城管平台设立 24 小时应急处置电话,启动联动快办。

强化常态分析研判,前移风险防控关口。牢固树立底线思维,高度警惕各类风险隐患,充分发挥 12345 热线系统数据汇集分析能力强、公众参与度高、全天候值班值守的优势,建立日监测研判制度,每日对海量分散诉求开展梳理分析,重点排查“一人多诉”“多人一事”的共性、苗头性问题,全面挖掘风险线索,及时向相关部门发出预警提示,推动安全隐患源头治理、关口前移。

深化跨域协同联动,提升应急处置效能。益阳市建立“研判预警、协同联动、高效处置”的应急处突响应机制,横向对接水、电、气、运等民生保供部门,纵向贯通市直单位与属地政府,凝聚多方工作合力,确保突发事件

快速响应、接诉即办,为企业群众提供及时紧急救助服务。面对洪涝、山体滑坡等自然灾害,热线第一时间联动住建、电力、交通、应急等部门,实行叫应提醒、信息共享,全力保障群众生产生活秩序,为抗击自然灾害贡献热线力量。

坚持民生接诉即办,快速回应群众关切。坚持预防为主、预防与应急相结合的原则,聚焦群众急难愁盼的突发民生问题,建立快速响应处置机制。

案例 1:督办消防隐患整改 筑牢安全防线

2025 年 11 月,市民来电反映赫山区北辰阳光城小区消防栓无水,存在消防安全隐

患。12345 热线第一时间转办市住房和城乡建设局,督促项目开发单位赴现场排查整改,更换消防水池供水管及阀门。经消防救援部门复测,消防栓全面恢复供水,及时消除了安全风险。

案例 2:处置山体滑坡 联动保障道路通行

今年 3 月,国道 536 线安化县经开区鹊坪村路段发生山体滑坡,影响道路通行安全。12345 热线受理后立即交办属地政府,该县迅速调度机械设备清理路面塌方落石,组织人员清障并铺筑抢险通道,短时间内恢复道路安全通行。(作者单位系湖南省益阳市人民政府市长热线办公室)