

海南省海口市秀英区： 以热线为引擎 打造基层治理创新标杆

■文娇静 黄光锋

党建引领赋能治理,热线撬动服务升级。作为打造海南省海口市首家非公党群服务中心的社区,秀英区秀英街道办高新社区聚焦企业密集、人口多元的治理难点,直面传统模式中响应滞后、部门协同低效等痛点。伴随企业数量激增,基建配套不足、环境纠纷等群企矛盾频发,原有服务机制难以精准匹配企业个性化需求与民生诉求,治理效能亟待突破。在此背景下,高新社区以“党建引领、机制创新、技术赋能”为核心,打造三中心(党群服务中心、企业服务中心、就业服务中心)、二队伍(小新互助队、惠企服务队)、三大厅(营商办事大厅、路演大厅、政企咖啡厅),依托12345热线平台,探索构建“线上+线下”融合治理体系,通过“网格入企、企业入格”的创新服务模式,着力破解群企矛盾、优化服务供给、提升治理效能,为激发基层治理新活力开辟实践路径,实现群企“双向奔赴”的良好局面。

热线+党建,凝聚多元共治

合力。高新社区以12345热线为纽带,联合26家企业党组织组建“社区+企业”党建联盟,推行“加减乘除”工作法(即“加强服务、减少矛盾、乘势聚力、破除壁垒”),推动资源整合与责任共担。同时,全面落实“12345+网格化+直通联办”工作机制,深化“社区+企业”党建模式实践。通过设立党员责任区、示范岗和突击队,在重大项目推进中发挥党组织与党员的先锋引领作用。

热线+机制,提速诉求闭环处置。高新社区创新建立“1237”快速响应机制和“一企一策”问题解决机制,明确“1天受理、2天办结、3天回访、7天联办”时限要求,压缩问题处理周期,实现“动态清零”。针对企业差异化需求制定专属解决方案。主动践行新时代“枫桥经验”,引入海南省律协、政协委员等第三方力量,组建法律服务团队,构建“调解+协商+法律援助”立体化纠纷化解网络。

热线+数智,推动治理未诉先办。高新社区打造线上线下融合治理模式:线上依托12345热线大数据识别高频诉

求、制定预案,实现问题主动发现、提前干预;线下通过网格员与企业专员定期走访,排查化解安全隐患与群企纠纷,同步配套惠企服务,形成“数据预警—精准服务—闭环处置”全链条治理。

“接诉即办”机制前置化解潜在矛盾,高新社区搭建企居资源对接平台,形成双向服务闭环。组织辖区企业认领微心愿56个,开展扶危济困活动21场次,累计投入帮扶资金15万元。通过热线大数据筛选高频咨询事项开展政策宣讲,惠及企业群众1100余人次,促成辖区企业间达成合作13次,项目总金额46万元。

协调移动发电机助力美奇食品完成1万单中秋订单交付,及时消除格力电器仓库积水隐患,挽回损失120万元。运用热线预警机制提前介入浩业物流城市更新项目纠纷,促使企业投入150万元升级振业小区设施,保障2个城市更新项目24.5亿元固投按期纳统。

海口市秀英区秀英街道办以12345热线为治理枢纽,通过“党建引领聚合力、机制创新

破难题、数智融合强赋能”三维驱动,实现基层治理从“被动应对”向“主动服务”的跨越式转型,以“小热线”撬动“大治理”,推动辖区企业投诉量下降43%、居民满意度达98%。

案例1:快速处置倒伏树木化解企业安全隐患

秀英街道高新社区新达大厦长期缺乏常态化管护,内部树木倒伏压在海南舒普制药有限公司厂房顶部,存在厂房破损、设备损坏及人员通行安全隐患。企业多次自行协调受阻后向社区求助。高新社区秉持安全处置前置原则,即刻启动应急联动流程,联动环卫队伍赶赴现场开展切割、吊装、清运作业,快速移除压覆树干枝叶,彻底消除多重安全风险,切实解决企业急难愁盼问题。

案例2:增设隔离设施畅通厂区通行要道

高新社区港澳大道沿线华检联检测中心门前人行道长期被车辆占道停放,致使厂区进

出通道收窄,既影响企业人员与车辆通行,也存在交通安全隐患。依托“网格入企”机制,企业将问题反馈至网格员,社区党委实地研判后,协调施工队伍在人行道增设物理隔离设施,划定行人专用通道,从源头遏制违停行为。整改后,路段违停乱象得到根治,企业通行环境显著改善。

案例3:攻坚供电难题保障居民稳定用电

西海丽景小区因建设遗留问题无专属变压器,长期依托相邻小区转接供电。近期相邻小区变压器故障导致小区大面积断电,三十余户居民用电受影响。接到诉求后,高新社区立即启动夜间应急处置,联动供电部门连夜保供,同步做好居民沟通与特殊群体帮扶。为根治历史遗留问题,社区牵头对接多部门成立攻坚组,厘清权属责任,督促开发商承担改造费用,推进变压器新建工程,即将彻底终结小区长期用电不稳的历史。(作者单位系海南省海口市秀英区街道办事处)

贵州省铜仁市： 以高效响应处置 守护企业群众切身利益

■冯旭松 瞿秋燕

贵州省铜仁市12345热线作为服务企业群众的“总客服”,始终聚焦企业群众急难愁盼,不断优化受理流程、强化部门协同、深化数据赋能,构建起“统一受理、上下联动、信息共享、高效处置”的全链条服务体系,用一通通温暖的电话、一次次快速的响应、一件件落地的实事,打通服务群众“最后一公里”,成为企业群众信得过、用得上、靠得住的诉求主渠道。2025年全年受理企业群众各类诉求35万余件,热线接通率、按期办结率均稳定保持在95%以上,问题有效解决率达70%以上,以扎实成效践行为民服务初心。

健全联动处置机制,提速诉求闭环办理。上下协同,让疑难问题有人管、快速办。针对跨区域、跨部门、跨层级复杂诉求,铜仁市12345热线建立

“市级统筹、市县联动、部门协同”的闭环处置机制,打破部门壁垒、疏通层级堵点,形成“热线吹哨、部门报到”工作模式。对重点难点、积压诉求,热线牵头协调、联动职能部门现场办理,确保复杂问题不推诿、不拖延、不搁置。

深化数据研判赋能,推动治理源头提质。及时梳理,深化信息共享效能,让民声民意成为决策依据、治理参考。铜仁市12345热线不仅是诉求受理的“中转站”,更是民声汇聚的“情报站”、决策参考的“智囊团”。坚持对各类诉求常态化梳理、分类分析、精准研判,定期汇总民生领域热点难点堵点,形成民声数据分析报告,为党委政府科学决策提供民意支撑。截至目前,热线已累计梳理民生诉求8批次,为住建、教育、卫健、医保等部门优化服务、完善政策提供详实依据,推动民生痛点从“个案

解决”转向“源头治理”,实现“解决一件事”到“办好一类事”的提升。

铜仁市12345政务服务便民热线立足群众急难愁盼,坚持个案处置、溯源研判、全域整治工作思路,打破“接一件、办一件”的被动处置模式,依托工单大数据、部门联动机制、景线联动平台,推动诉求办理从“单点化解”向“源头治理”转变。2026年上半年,热线累计受理群众各类诉求16.2万余件,针对高频民生诉求举一反三,批量化解同类民生难题,切实把群众“热线呼声”转化为基层治理“实效答卷”。

一线连万家,服务暖民心。铜仁市12345热线将始终以企业群众需求为导向,持续优化服务流程、强化协同能力、深化数据应用,用心用情用力解决好企业群众的烦心事、揪心事、操心事,让热线真正成为党委政府的“民心线”、企业发展的

“护航线”、群众幸福的“保障线”,持续提升市域治理效能,不断增进民生福祉。

案例1:医保信息纠错联动保障群众权益

沿河土家族自治县市民反映子女医保信息录入错误多年未更正,影响异地医保转移与在校参保,多次沟通无果后求助热线。热线接诉后快速登记派单,联动市、县两级医保部门核实处置,短时间内完成信息更正与转移手续办理,彻底解决群众的急难愁盼问题,彰显市县协同服务合力。

案例2:修缮灌溉水渠全域排查水利隐患

今年3月,松桃县盘信镇群众反映村内主干灌溉水渠坍塌,近30亩水田春耕灌溉受

阻。热线启动加急处置,同步推送水务部门与属地政府,当日完成勘测抢修并恢复通水。个案办结后,热线推送涉农诉求台账,推动全市开展农田水利设施专项排查,建立村级巡检制度,从源头减少同类诉求,实现“修好一段渠、治理一类隐患”。

案例3:规范景区停车全域提升文旅服务

今年5月,梵净山景区游客投诉周边停车场乱收费、占道揽客等问题。依托“景线联动、一线直达”机制,热线直接联动多部门联合处置,责令违规主体整改,增设公共车位与指引标识。通过快速处置与全域规范同步推进,整改后景区投诉量大幅下降,有效提升了文旅服务品质。(作者单位系贵州省铜仁市人民政府政务服务中心)