

江苏建立12345热线“部门驻站、看诉即办”工作机制 倾听民声用心办 专项行动见实效

江苏省数据局党组成员、副局长 张 旻

自去年11月,江苏省创新建立12345热线“部门驻站、看诉即办”工作机制以来,聚焦重大社会活动保障、极端灾害防御两大核心场景,先后开展研究生爱心助考、低温雨雪冰冻诉求联处、中高考爱心助考、防御台风“巴威”诉求集中联办四项专项行动。

该机制打破传统热线工单逐层派发流转模式,组织各职能部门工作人员集中进驻热线调度大厅,依托全省统一“民声智慧听”一体化平台,无需等待工单跨部门流转派发,实现实时看诉、现场调度、重点盯办,第一时间处置群众紧急诉求,快速排查化解城市安全风险隐患。四次专项行动中,省市区三级累计2200名工作人员驻站值守,现场处办、解决群众诉求15935件。机制落地以来,全省12345热线服务理念、运行模式实现深层次变革,政务办事效率、群众满意度同步大幅提升,探索走出一条新时代更加敏捷高效、更加务实亲民的热线发展新路。

多项成果显著 敏捷响应民声

“十五五”规划纲要明确提出,强化市民热线等公共服务平台功能,推动“民有所呼、我有所应”。

江苏省多年持续推进热线系统性改革,多项建设成果走在全国前列:2017年建成全国首个省级统筹、市县一体化联动热线体系;2021年完成35条行业热线全面归并,确立12345为民服务主渠道;2024年建成全国首家省级“民声智慧听”一体化服务平台,打破市县平台分割壁垒,实现全省热线统一系统、统一标准、统一服务;2026年6月1日起实施全国首部省级12345热线地方性法规,为热线规范化运行筑牢法治根基。

当前我国经济社会持续发展,群众诉求日趋多元集中。考研、中高考阶段考生与家长诉求量大、时限要求严苛,办理不及时极易影响考生和家庭;城市化进程中人口、生产资源高度集聚,叠加极端雨雪、台风等危重程度灾害性天气频发,各类安全风险持续凸显,直接

威胁群众生命财产安全与城市平稳运行。

针对突出现实矛盾,省委、省政府部署推出“部门驻站、看诉即办”创新机制,在重大社会活动、极端灾害性天气等关键时段,组织相关部门集中驻点办公,省市区三级上下联动、就地调度解决群众诉求,及时消除安全隐患。这是江苏省践行以人民为中心的发展思想,推动热线服务模式转型升级、提升政务快速响应能力、加强韧性城市建设,持续增强群众获得感、幸福感、安全感,在治理体系和治理能力现代化建设中走在前、作示范的关键举措。

强化机制落地 专项行动惠民

江苏省数据局牵头统筹各职能部门、全省热线系统,有序组织四轮集中联办行动,整体成效突出,群众口碑良好。

研考爱心助考,实现机制开局首胜。“2026年全国硕士研究生招生考试”全省共有20余万考生,涉考诉求高度集中。为此,江苏省首次启用“部门驻站、看诉即办”机制,省数据局提前联合教育、公安、住房城乡建设、卫生健康、市场监管等部门会商筹备,印发专项行动通知并通过媒体广泛宣传。2025年12月20至21日考试期间,省市两级84名工作人员第一次集中进驻12345热线集中联动调度中心,现场处办证件补办、交通保障、酒店物价、考场服务等诉求435件,重点调度处办160件,工单按时办结率100%,群众满意率99.4%，“部门驻站、看诉即办”机制首战告捷。

低温雨雪冰冻专项行动,全面检验应急攻坚能力。今年1月,江苏省气象局发布寒潮Ⅳ级应急响应,全省出现寒潮大风、低温雨雪冰冻天气,局部暴雪,48小时降温幅度最高达13摄氏度。省数据局两小时内下发诉求联动处办机制的通知,快速搭建调度中心、完成省市两级系统联调,公安、住建、交通、电力等部门人员迅速到岗。1月19日0时至20日16时内,累计处置除雪清障、设施抢修、困难群众帮扶等诉求7972件,平均处置时长仅2.2小时。其

间收到连云港多镇大面积停电群众诉求,省12345热线联调中心第一时间跨区域调配扬州电力抢修队伍赶赴现场,快速恢复居民供电,充分验证机制集结快、跨域协同、能扛硬仗的实战优势。

中高考爱心助考,实现省市区三级联动。本次行动打破前两轮仅覆盖省市的局限,将驻站体系延伸至全省50个配备话务平台的县(市、区),搭建省市区三级64个联调中心,1594名工作人员全部进驻12345热线。今年5月上旬省数据局联合八部门出台助考方案,提前开展宣传。行动明确处置标准:紧急诉求10分钟联系诉求人,需现场处置事项15分钟人员到场,累计处置噪音、交通、考场类诉求3871件,“考生别着急、热线来帮你”成为深入人心的民生服务名片。

四是防御台风“巴威”,通宵值守筑牢城市安全屏障。台风橙色预警发布后,省数据局提前一周出台极端天气诉求响应方案,落实预警、指令“两个直达”机制。今年7月11日起,水利、应急、公安、住建、城管、交通、水电气等多行业430名省市县工作人员进驻联调中心,连续70余小时通宵值守。7月11至14日,全省调度处置积水、房屋损毁、断电断水等急办类诉求3657件,近三成30分钟办结,近四成1小时办结,半数2小时内处置完毕,群众满意率91.7%,圆满完成台风期间民生保障、风险排查各项任务。

闭环运行标准化 持续保障底气足

经过四轮实战打磨,江苏省形成体系完整、层级贯通、协同统一的驻站处置运行流程,共六大核心环节。

一是机制启动。严格依据《江苏省12345热线条例》,在考研、中高考、极端灾害性天气、大型活动保障场景启动“部门驻站、看诉即办”机制。省数据局制定专项处置方案,以正式文件、专题会议下达启动指令,特殊情况电话通知;同步通过主流媒体对外公示服务渠道,方便群众知晓。

二是联调中心搭建。各级热线收到启动指令后,立即启

用本级诉求集中联动调度中心,依托“民声智慧听”一体化服务平台搭建可视化调度大屏,对专项诉求标签分类、实时动态展示;单独设置热线接听、技术保障两大功能专区,配齐人员保障平台稳定运行。

三是部门人员进驻。各职能部门抽派业务骨干,建立省市区三级联络台账;热线管理部门告知部门进驻人员集中联动调度任务和处办程序,发放操作指南。工作人员按规定准时进驻联调中心,如遇突发应急事项,接到通知1小时内进驻大厅。

四是看诉即办、重点盯办闭环。进驻人员实时查看调度大屏与业务系统,主动认领本条线群众诉求,即时调度线下处置力量;省市两级热线负责人统筹全局,对重大、紧急诉求点对点专项督办,承办单位处置完成第一时间反馈中心,形成完整处置闭环。

五是多方协同联动。“部门驻站、看诉即办”机制在属地党委政府统一领导下开展,与招考、防灾、防汛各类专项指挥机构对接,按需邀请相关单位同步驻站;排查出重大公共安全隐患,及时报送对应指挥部督办;建立与110、119、120、122紧急类热线直连通道,紧急救援类诉求一键转接同步处置。

六是数据应用赋能治理。各级热线对“部门驻站、看诉即办”专项行动的诉求监测与分析,及时形成分析报告供党委政府决策参考;每轮行动结束后组织复盘优化流程,建立专项诉求标准数据集,推送各职能部门,为提升政府治理水平提供数据支撑。

总结实践经验 夯实机制基底

发挥党政组织政治优势是根本保障。以党中央指示及国家政策为鲜明指向,省委、省政府领导部署建立“部门驻站、看诉即办”机制,多个市县党委、政府主要负责人推动建立机制,赴热线大厅现场调度。各级主管、职能部门主动选派政治强、业务精骨干进驻,全体工作人员实行24小时轮班。自上而下统筹调度、跨部门一体联动的组织优势,是这一创新

机制能够高效落地、攻坚克难的核心支撑。

坚守为民解难根本价值导向。四次专项行动累计处置近1.6万件群众急难愁盼,切实解决考生加急补办证件、电梯被困救援、寒冬独居老人帮扶、便民隧道通行、深夜商铺电力抢修等各类民生实事,不少群众致电表示认可。实践充分证明,群众获得感、满意度是衡量热线工作成效的根本标尺,一切热线工作必须以化解群众急事难事为出发点和落脚点。

坚持平急结合,创新重塑热线服务逻辑。传统热线依靠话务登记、多层级工单转办,普通求助类诉求办结周期达5个工作日,难以匹配重大考试、极端灾害下群众紧急诉求。“部门驻站、看诉即办”机制实现三大转型:由“话务间接转交”转为“公务员现场直办”、由“诉求等人办”转为“人等诉求来”、由“滞后应答”转为“前置敏捷响应”。同时,机制仅在特殊关键时段临时启用,不要求部门长期全员驻站,兼顾处置效率与行政资源节约,推动热线深度融入经济社会发展全局和党委、政府的中心工作大局,增强政务服务整体性、协同性。

一体化平台提供核心技术支撑。过去江苏省60个市县话务平台相互独立、业务标准不一、数据割裂,跨层级调度存在明显堵点。2024年上线的“民声智慧听”一体化平台打通全域数据壁垒,统一全省热线系统与服务标准,可视化大屏实时汇聚全部群众诉求,实现全天候诉求监测、风险预警即时推送、调度指令一键下发、基层处置同步响应,提高热线数智化服务水平是机制长效高效运转的关键基础。

完善法治规范,保障机制长效有序运行。《江苏省12345热线条例》以省级地方性法规形式,明确灾害防御、大型活动期间部门集中驻站协同处置的法定权限。省数据局配套出台极端天气诉求处置专项实施方案,细化调度、处置、督办全流程操作规范。四轮行动中所有进驻单位、工作人员严格依照法定职责、分级处置标准履职,权责清晰、流程规范,确保“部门驻站、看诉即办”机制始终在法治化轨道上规范有序运行。