

热线协同治理赋能残疾人权益保障

恩施州12345政务服务便民热线从“盲道畅通”到“停车无忧”的实践探索

■湖北省恩施土家族苗族自治州12345政务服务热线中心

残疾人权益保障是社会公平正义的重要标尺,也是衡量社会文明进步的关键指标。近年来,湖北省恩施土家族苗族自治州(以下简称“恩施州”)12345政务服务便民热线坚持“民有所呼、我有所应”,以残疾人诉求为切入点,通过畅通渠道、协同联动,在无障碍环境建设领域探索出一条从“被动响应”到“主动治理”的创新路径,推动残疾人权益保障从“政策纸面”迈向“生活实景”,让每一份诉求都被听见、每一项权益都得到守护。

守护“脚下安全” 以闭环管理畅通盲道出行

盲道被占、设施破损,曾是视障群体的出行痛点。为此,恩施州12345政务服务便民热线建立无障碍设施“快修快处”机制,出台《恩施州12345政务服务便民热线运行管理办法》,明确普通工单24小时签收、5日内办结,紧急工单2小时响应、24小时办结的标准化流程,构建起“巡查—整改—预防”闭环管理体系。

机制运行以来,多起盲道安全隐患得以及时排除。2025年1月,有市民反映州城移动公司交警岗亭旁盲道砖块松动,热线派单后,城管部门1天内完成修复。2025年2月,施州大道一处盲道被圆形井盖覆盖,热线第一时间分派给恩

施市市政公用事业服务中心核实处理,及时完成整改并加强了日常巡查。2025年3月,土司城景区门口盲道附近线缆存在绊人风险,热线精准派单至湖北广电网络恩施分公司,当天即消除隐患。

针对流动摊贩占道经营、阻碍盲道通行等问题,社区联合城管部门,采取“劝导+执法+宣贯+定巡”模式,既保障摊贩生计,又确保盲道畅通。2024年9月,有市民反映州城黔龙一号二期小区门口有商贩占用盲道经营。经查,该处为市城管局根据实际情况划定的流动摊贩临时疏导点,六角亭城管中队立即对涉事经营者进行制止和劝导,并加强政策宣贯和定点巡查,此后未再出现同类投诉。针对违规停车占用盲道问题,公安部门推行“短信劝离+贴牌处罚+集中整治”措施,有效遏制占道现象,保障盲道持续畅通。

聚焦停车优惠 以政策普惠回应残疾人关切

残疾人专用车辆免费停车政策落实不到位,是长期困扰残疾车主的烦心事。2023年9月以来,恩施州12345政务服务便民热线陆续接到相关诉求28件。虽然每件诉求通过转办实现了退费处理,但热线并未止步于“个案解决”,而是主动溯源,系统梳理了《湖北

省机动车停放服务收费管理办法》及《恩施州人民政府关于印发恩施州机动车停车场管理暂行办法的通知》等政策依据,深入调研发现执行堵点主要集中于无人值守自动收费系统未识别专用车辆、部分值守人员不熟悉减免政策。

为推动问题根本解决,热线中心通过周报和《社情民意》专报呈报州政府,并联系恩施市政协委员提交关于实现残疾人停车智能优惠的建议,推动打破部门信息壁垒,将残疾人及其名下专用车辆信息录入全州统一停车管理系统。2024年7月,恩施州残联完成全州200多名持证残疾人车辆信息梳理,并录入全州统一停车管理系统,实现残疾人专用车辆自动识别、免费放行。同时,恩施市残联协调推动卫生健康部门在《恩施市城区公共医疗机构停车场收费标准调整方案》中明确“残疾人专用车辆免费”条款。该政策于2025年4月正式施行。至此,州城政府定价停车场残疾人免费政策执行率达100%,真正实现了“应免尽免”。

迈向“主动治理” 以协同机制提升治理效能

自2022年7月上线运行以来,恩施州12345政务服务便民热线开通电话、微信、小程序、恩汇办等多渠道全天候

人工服务,累计受理残疾人相关诉求1859件,办结率达100%,群众满意率达99.9%。依托“群众吹哨—热线派单—部门响应—长效监管”的治理闭环,热线不仅推动个案高效解决,更通过数据分析预判问题、推动政策完善,实现了从“被动响应”到“主动治理”的深刻转变。

在这一实践中,恩施州逐步形成了热线协同治理的“恩施模式”。一是机制创新,建立“接、转、办、督、访、评”全流程标准化体系,实现响应快、处置准;二是部门协同,采取“柔性执法+智能治理”,以“劝导+处罚”平衡管理与民生,以车牌自动识别等信息化手段提升政策执行精准度;三是政策优化,以个案倒逼制度完善,实现从“点上解决”到“面上普惠”的跃升;四是社会共治,鼓励群众监督,营造“人人关注无障碍”的社会氛围,并依托热线数据预判问题,推动治理关口不断前移。

恩施州12345政务服务便民热线以残疾人诉求为切入点,通过机制创新、部门协同、政策优化,探索出一条“热线赋能、协同共治”的无障碍环境建设新路径。下一步,恩施州12345政务服务便民热线将继续探索推动更多社会治理问题实现从“接诉即办”到“未诉先办”的治理升级,持续提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

广西贺州12345政务服务便民热线： 做好企业诉求“总客服” 打造市场营销“便利地”

■广西壮族自治区贺州市12345政务服务便民热线中心文图

近年来,广西壮族自治区贺州市12345政务服务便民热线聚焦企业全生命周期需求,着力健全工作机制、优化话务服务、强化部门协同,持续提升涉企服务质效,努力做好企业诉求“总客服”,助力打造市场营销“便利地”。

作为非紧急类公共服务平台,热线自2019年12月正式运行以来,整合全市30条政务服务热线,实现“一号对外、一站式服务”,涵盖咨询、求助、投诉、建议、举报、表扬等各类事项,有效解决了政府热线多、市民难区分、跨部门协调复杂、服务标准不统一等问题。群众可通过人工电话、微信公众号、网站、客户端等多种渠道提交诉求。热线先后获评“广西工人先锋号”“贺州工人先锋号”“贺州市东融发展贡献奖先进集体”等称号。

健全闭环机制 推动涉企诉求件件有着落

热线开通优化营商环境专线,设立“营商环境”专席,7×24小时全天候受理企业遇到的各类营商环境诉求,为企业群众提供政策咨询、办事指引、投诉举报等配套服务。企业和群众有诉求

时,拨打12345政务服务便民热线后通过全语音门户导航选择1号键,即可转接“营商环境”专席。

热线在全区率先出台《贺州市12345政务服务便民热线闭环管理办法》,建立“首接负责、沟通回访、答复审核、分析研判、跟踪督办、疑难协商、业务培训”的工单办理闭环机制。同时,制定营商环境专线(企呼我办)未解决和不满意工单提级办理工作方案,强化疑难工单推进解决力度,巩固提升经营主体满意度,确保涉企诉求跟踪督办、限时办结。

今年以来,热线转派的营商环境类工单按时办结率达100%,累计为企业解决实际困难655件。

优化直接答复 推动高频诉求接诉即办

对普通咨询类问题,由热线专席话务员依据知识库直接解答;对专业性较强的诉求,通过“三方通话”“一键转接”方式,连线相关部门政策专员在线答复。

热线还设立知识库“高效办成一件事”专区,归集开办餐饮店、企业信息变

更、企业注销、水电气网联合报装等高频事项标准答复内容,确保话务员能快速提供准确指引。

今年以来,专席话务员通过“一号解答”直接回复群众的工单占总量60%以上,实现接线即答、接诉即办。例如,某企业负责人来电咨询企业注销所需材料,话务员即时从知识库调取信息予以完整答复。

强化协同联动 推动复杂诉求快速有效解决

热线聚焦企业“急难忧盼”问题,建立健全部门协同联动机制,搭建有效沟通渠道。对涉及面较广、无法在线直接答复的复杂诉求,“营商环境”专席形成热线工单,第一时间按程序转交相关职能部门办理,并跟踪督促落实。各部门接到工单后限时对接企业,协调推动问题解决。例如,某企业反映希望入驻平桂区黄金珠宝产业园,需3000至4000平方米厂房用于电商直播经营。热线转办后,平桂区新兴产业发展服务中心当日即安排电商企业服务专班与企业



贺州市12345政务服务便民热线中心内,话务员在岗位上认真接听企业和群众来电。

负责人实地查看场地,介绍园区惠企政策。经对接,企业初步决定待平桂区智慧服饰产业园消防验收后入驻。在此过程中,平桂区新兴产业发展服务中心积极发挥“中心+专班”全流程跟踪服务模式,精准解决企业诉求,进一步推动了产业招商,赢得企业负责人“效率高、服务好”的评价。

下一步,贺州市12345政务服务便民热线将继续围绕企业实际需求,持续优化办理机制,提升响应速度和服务水平,更好发挥企业诉求“总客服”作用,为贺州市营商环境建设提供务实支撑。