

陕西省西安市碑林区： 纵深推进“1+6+N”工作法

■陕西省西安市碑林区数据局

为切实提升政务服务水平与治理效能，碑林区创新开展12345热线“一把手处投诉”活动，以“1+6+N”系统工作法为核心框架，通过“感知—攻坚—赋能”的递进路径，推动各部门主要负责人从“后台指挥”转向“前沿实战”，成功实现热线工作从“接诉即办”的日常响应，向“未诉先谋”的主动治理和“系统赋能”的长效机制深刻转变，显著增强了企业群众的获得感与满意度。

以“一把手”全程深度参与为核心驱动，区级45家承办单位主要负责同志亲赴区热线服务中心，以“第一派单员”和“首席督办员”身份，沉浸式体验工单受理、转派、反馈、审核全流程。通过亲手操作系统、直接查看原始诉求，“一把手”跳出了文件报表和汇报材

料，零距离感知热线工作的实时压力与复杂程度，亲身体会企业开办、政策兑现、物业服务、环境治理等领域最真实、最急迫的民生企情。这种角色转换带来的深度“感知”，不仅强化了服务为民的宗旨意识，更从决策源头精准识别了业务流程中的堵点、断点和温差，为破除部门壁垒、推动高位协调奠定了坚实的共情基础与问题导向。

以“六个领域”为聚焦主题，进一步提升治理精准度，每月聚焦一个领域，既各有侧重又协同联动，对高频疑难投诉进行集中梳理与靶向攻坚。

在全区范围内扎实开展“服务月”各项活动。开展营商环境服务月，区科工局、区商务局、区市场监管局等部门聚焦企业开办、政策咨询等环节中的“中梗阻”问题，如政策解读不清、监督管理不当等，着力疏

通企业开办、发展堵点，增强企业办事便捷度，推动全区营商环境持续优化。开展城市管理攻坚月，区城管局、市生态环境局碑林分局、交管碑林大队等部门关注城市治理矛盾、规划建设、更新改造过程中引发的群众关切问题，如单车乱停乱放、违建占用道路、噪音影响生活等，精雕细琢城市宜居环境，让群众真切感受城市精细化治理的成效与温度。开展基层治理深化月，各街道办事处立足百姓日常的“关键小事”，如小区物业管理乱、车位规划数量少、楼道环境卫生差等领域的高频投诉事项，提升基层服务响应速度与解决精度，确保辖区居民生活舒心安逸。开展城市品质塑造月，相关部门着眼群众在文体生活、环境感受、居住体验方面的“品质落差”问题，如旅行社服务不达预期、街区治理改造不到位、回迁安置

关切不足等，内外兼修提升城市软环境，全面推动城区品质提升。开展政务效能提升月，相关部门直面政务服务中的“办事难、办事慢”问题，如线上办事不顺、接待态度不好、政策获取不便等，刀刃向内优化政务服务，推动服务流程再造与效能革命，实现政务服务从“能办”向“好办、快办”转型升级。开展民生福祉保障月，相关部门紧盯群众在教育入学、医疗卫生、就业社保等领域的“急难愁盼”问题，如入学流程繁杂、医保报销不便、企业拖欠工资等，推动基本公共服务更加公平可及，提升群众获得感与幸福感。

构建“N方”协同治理新格局，单位“一把手”不再仅是本单位工作的决策者，更成为连接纵向（市、区业务主管部门）、横向（区内各主办、协办部门）、外向（物业、企业、商户等社会

主体）的“关键枢纽”。充分发挥综合协调能力，打通层级壁垒、链接多方资源——既要就跨层级、跨区域的复杂事项主动对接市级业务主管部门，寻求指导与支持，又要在区内统筹调度主办与协办单位形成合力，更能直接对话物业、商家等终端服务提供者，推动诉求在最短响应链内得到实质性化解。

下一步，碑林区将坚持以“一把手处投诉”活动为抓手，通过“一把手”亲身体验后主导的复盘与建章立制，催生出“N项”长效制度成果，将12345热线从“诉求流转通道”升级为“治理协同中枢”，持续赋能热线数据分析与治理研判，真正实现从“被动响应”到“主动治理”、从“单一办理”到“协同联动”、从“解决一件事”到“治理一类事”的有效转变。

江西省抚州市：让民声通道“越用越好用”

■江西省抚州市政务服务和数据局

为贯彻落实党中央关于坚定推进全过程人民民主的决策部署，切实解决群众和企业“急难愁盼”，江西省抚州市在全省率先开通12345人大代表民声通道。运行以来，代表诉求回复率100%，满意率99.58%，平均办理时长仅3天，有效破解热线“有心无力”与代表“有力难快”的双重困境，成为治理创新的生动实践。

突出“顺”字 畅通反映渠道

人大代表植根群众、熟悉政策，反映问题更具普遍性；12345热线覆盖广泛、响应迅速。二者联动，既赋能代表履职，又助力热线锁定共性难题，做到“零距离”观察社情民意。

机制先行，顶层设计“顺”。抚州市人大、市政府联合印发《抚州市人大代表向市12345政务服务热线反映社情民意工作实施方案》，拟定工作目标、明确工作任务、厘清部门职责、增设人大专席，确保人大代表反映的社情民意真正做到有领导管、有部门抓、有专人办。

平台支撑，精准识别“顺”。热线在前期调研的基础上，建立覆盖国、省、市、县、乡五级人大代表信息库，由市人大常委会代表工委提供热线平台需要录入的人大代表信息，确保热线精准识别人大代表来电。

技术赋能，反映渠道“顺”。

今年4月，创新推出12345“码上反映”功能，人大代表扫描二维码即可上传图文实况，工单自动汇入热线后台流转，形成“前端便捷提交、后台高效办理”无缝衔接。

运行以来，各级人大代表通过热线反映诉求3132件，涵盖养老、教育、医疗、交通等民生领域，回复率100%，真正实现“民有呼、我必应”。

突出“快”字 优化办理流程

一般来说，人大代表提出建议需经历收集、筛选、撰写、审议等多个流程，要求能力高、时间跨度长，对于群众的“微诉求”“小建议”督办落实较慢，影响群众体验感。因此，对人大代表反映的社情民意，热线实行“提级办理”，突破常规流程限制，显著缩短响应周期，真正以“小切口”观照“大民生”，“小支点”撬动行政效能“大提升”。

比如，某人大代表反映市招商引资企业中标项目因交易流程及审核主体不明长期无法推进的问题。接诉后，热线迅速列为重点涉企疑难诉求，报请人大关注。市政务服务中心牵头，组织国资委、国控集团、公共资源交易中心、公管办等部门专题会商，依据法规厘清权责边界，明确交易规则，终结“是否需要审批”及“谁来审核”的争议。随后，建立专项清单

跟踪进度，市国资委、市国控集团等部门在后续的政策指导、材料提交、审核交易方面予以实时关注，最终推动项目顺利进入交易环节。

突出“严”字 强化督查督办

邀请人大代表加入12345热线，是拓展“监督源”的有力举措，能督促政府部门以更高效度解决群众反映强烈的“燃眉之急”和“沉疴积弊”。一年来，人大代表工单办件质量越来越高，满意率为99.58%，高于普通工单满意率。

全链督办，压实责任“严”。坚持“查必清、清必办、办必果”，制定调查、反馈、处理全过程标准。对办理不及时、核查不准确、措施不妥当的，坚决“跟到底、问到底、改到底”。

代表联办，现场验效“严”。推行热点问题“代表联办”机制，要求承办单位在条件允许时邀请代表现场督办。

智慧参谋，研判转化“严”。发挥民声通道既当“探头”也当“参谋”的目标定位，依托热线数据汇集、动态监测、精准研判等功能，加大对代表投诉建议关键词分析，形成分析报告。

突出“实”字 深化机制内涵

抚州市各级人大代表约

1.1万人，当前，已经有近2000名人大代表通过12345热线咨询民生政策、投诉合理问题、提出工作建议。面对新业态、新情况、新问题，热线始终坚持深化改革，推动从解决“一个问题”向破解“一类问题”的转变，确保成果惠及于民。

热线与人大代表工委深度合作，研究起草《关于进一步深化12345人大代表民声通道工作实效的实施意见》，主动梳理出物流企业消费投诉监管职责不清、美容行业消费维权监管职责不清及住宅小区新能源汽车充电桩安装受阻等16类热点问题，呈送市人大各专委会召开专题协调会。通过人大监督对16类疑难问题开展的专题协调工作，取得了显著成效，主要体现在以下三个方面：一是投诉群众满意度显著提高。通过明确职责分工、优化处置流程，相关问题快速落实部门处理，群众不满意工单减少约10%。二是相关投诉量下降。随着部门监管责任的落实和源头治理的推进，11类问题的月均投诉量较协调前减少20%。三是退单量大幅减少。因职责不清导致的工单退单现象明显改善，退单率同比下降24%。

案例一：倾听商户合理建议 科学规划便民经营

抚州市人大代表邹先生来电反映，东乡区农博城蔬菜批发

区本地菜经营区域设置不够合理，位置偏僻，引流不足，导致采购人流稀少，本地农户经营困难，群众对优化布局的呼声强烈。接诉后，东乡区城管局高度重视，坚持“民有所呼、我有所为”，第一时间组织人员赴现场实地勘查，全面摸排市场动线、摊位分布及人流通行规律，并结合市场实际科学制定优化方案。在充分调研基础上，城管局在道路两侧设置本地蔬菜临时经营区域，将农户摊位调整至人流密集、通行便利的核心位置，同步完善区域引导标识，有效提升摊位可达性与交易便利性。

案例二：农田改造存短板 整改完善惠农耕

广昌县人大代表张先生来电反映，杨溪乡江背村张家湾小组高标准农田改造工程存在配套不完善问题，泥沙冲入农田、机耕道通行不畅、灌溉设施未同步跟进，直接影响农业生产，群众要求尽快整改的呼声强烈。接诉后，杨溪乡政府高度重视，第一时间督促施工单位全面排查问题，逐项建立整改清单，倒排工期、限时销号。整改过程中，乡政府坚持“即知即改、同步提升”，对田间淤积泥沙组织力量集中清理，对机耕道进行平整清障，确保农机顺利通行；同时，通过临时开挖排水沟先行保障灌溉用水，做到整改期间不误农时。