

安徽省马鞍山市12345政务服务便民热线： 聚焦关键环节疏堵破难 打造为民服务“放心线”

■安徽省马鞍山市市长公开电话办公室

近年来,安徽省马鞍山市12345政务服务便民热线深入贯彻“民有所呼、我有所应”要求,聚焦交办、督办、办结、回访等关键环节中的难点堵点,持续优化管理思路,细化服务举措,重点守好热线受理关、转派关、办理关、联动关,努力打造为企便民的“放心线”,以实际成效增强群众的获得感和满意度,推动政务服务更具温度、更显速度、更有力度。

今年以来,热线常态化接通率达99%,通话满意率为99.98%。简单咨询类问题均实现在线答复,在线直办率为72.12%,话务员专业水平和服务质量较往年显著提升。所有工单均按期反馈办结,无一例逾期。纳入质效提升库、由单位主要负责同志调度推进的重难点工单约982件,除因政策等原因确实无法满足要求的,均解决到位。针对物业服务、违建拆除等民生关切的急难愁盼问题,热线现场出勤约394次,协调过程满意率超过85%。

此外,热线向《民声呼应》平台提供群众企业线索7期91条,相关问题均得到有效处理。

案例一:推行工单实名制,以责任闭环夯实办理质效

热线工单流转环节多、涉及部门广,个别承办单位存在“只回复不解决”现象,且问题追溯困难。马鞍山市创新推行“工单实名制”,要求具体经办人员的姓名、联系方式等信息随办理结果一并告知诉求群众,确保群众知情权和联系渠道畅通,让群众清楚“谁在办、该找谁”。系统后台同步建立责任绑定机制,对每个环节的操作人员和操作时间节点自动留痕,实现“谁经手、谁负责”的全链条可追溯管理。

工单实名制推行后,答复内容空泛、答非所问等问题显著减少,经办人员责任意识明显增强,发回重办率从2025年的3.29%降至今年以来的0.67%。

工单实名制让热线办理从“匿名流转”走向“实名负责”,以制度创新筑牢责任闭环。

案例二:首接负责、并联协同,从源头杜绝推诿扯皮

职能交叉、多头管理一直是热线工单办理中的突出难题。过去,涉及多部门的诉求常在不同单位间反复流转,影响办理效率。马鞍山市在全省率先出台《关于深化落实“首接首问负责制”不断提升群众诉求办理质效的有关提醒》,明确首次接单单位即为牵头责任主体,全程负责协调解决或明确转办路径,确保“诉求有人接、责任不落空”。涉及多个部门时,由首接单位牵头协调,协办单位在规定时间内将办理情况反馈至首接单位,由其汇总后统一答复,变“串联”办理为“并联”协同。同时,建立分级审核制度,压实各级审核责任,杜绝简单退回或一转了之。该模式推行后,跨部门工

单平均办理时长压缩至2.86个工作日,协办单位推诿退件率明显下降。“首接负责制”以制度刚性打破了部门壁垒,确保每一个群众诉求都能找到“第一责任人”,实现了从“踢皮球”到“一起办”的转变,成为全省热线系统破解推诿难题的典型经验。

案例三:营商环境专线全程护航,助力50亿元重点项目落地

好的营商环境就是生产力、竞争力。马鞍山市12345政务服务便民热线设立“营商环境监督分线”,搭建企业诉求“一口受理、闭环办理”的快速响应通道,将46个涉企部门全部纳入联动体系,同步组建57人的为企服务专家队伍,知识库涵盖千余条政策解读内容,实现涉企诉求即接即办、专业解答。

某食品集团计划在长三角布局预制菜产业园项目,选址要求高、时间窗口紧,涉及用地保障、规划审批、政策对接等多

个环节。企业致电热线营商环境专线后,专线立即启动联动机制,由市营商环境办牵头,联合市经开区、自然资源和规划、住房建设、发展改革等部门组建服务专班,实行“一对一”全程跟踪服务。从项目洽谈到签约落地仅用时3个月,总投资50亿元的预制菜产业园项目顺利落户市经开区。该企业负责人表示:“从第一次拨打电话到项目签约,每一步都有专人对接、每个问题都有明确答复,在这里投资安心、放心。”

依托营商环境专线的深度服务,良好的营商口碑正在转化为持续的招商引力。目前,某基金会已确定在市经开区落地10亿元规模的绿色食品基金,预计今年三季度正式成立,将为园区食品产业链发展注入新的资本动能。

“一条热线”连通“一个产业”,马鞍山市12345政务服务便民热线正以高效、专业、温情的服务,成为优化营商环境的“金名片”。

江苏省盐城市亭湖区12345政务热线： 民声“数”递 治理“智”变

■江苏省盐城市亭湖区数据局

基层治理是国家治理的基石,政务热线是联系群众、回应诉求的重要桥梁。近年来,江苏省盐城市亭湖区聚焦12345政务热线提质增效,推进“人工智能+政务服务”融合改革,自主打造12345智慧办平台,构建全域数字化治理体系。通过平台智能功能迭代、全流程数字化督办管控、前置化风险预警处置三项核心举措,推动热线工作从“等待接单、诉后处置”向“数据预判、源头治理”转变,用心用情办好群众每一件诉求。

智慧平台赋能

2025年,亭湖区将12345智慧办平台建设列入年度民生实事重点工程,聚焦热线数智化提质增效目标持续攻坚。在原有社情民意AIGC数据治理底座基础上,自主研发上线智能知识库、智能派单、智能问答、线上督办、案件预警等七大核心功能模块,实现工单智能分流、高频诉求自动识别预警、民生分析报告自动生成等全流程数字化运转,平台智能派单

精准度稳定在95%以上。

平台具备全天候智能分析和突发风险实时预警能力,以数字技术优化热线办理流程。该平台2025年获评盐城市数字社会重大应用场景、盐城市“人工智能+政务服务”典型案例,当前正有序申报省级网络强省优秀实践成果,并参与全国政务热线治理创新竞赛。

下一步,亭湖区将持续升级平台功能,完善诉求闭环处置机制,聚力打造市域乃至全省政务热线数字化改革样板。

数字督办提效

亭湖区以12345智慧办平台为载体,推动督办模式数字化重塑,将案件督办、一哨联办、现场踏勘、联合踏勘等业务场景纳入线上线下一体化管理,实现群众诉求从受理、分派、处置、核查到回访全流程可查看、可追溯、可管控。

系统根据诉求紧急等级、矛盾风险程度、群众影响范围自动分级分类,结合人工标注划定重点督办工单,差异化设定办结时限,并通过弹窗和短信双重提醒压实承办单位主体

责任。各镇街、职能部门在线实时更新处置进度、上传整改材料,平台自动筛查临近超期、逾期未办结工单并分级预警,倒逼问题快办快结。

线上智能监管与线下实地核查联动,进一步厘清各单位权责边界,压缩诉求办理周期,规范工单处置标准,推动热线工作规范化、高效化水平稳步提升。

未诉先办破题

亭湖区打破“接诉再办”传统模式,建立“前置预警+未诉先办”工作机制,依托平台大数据筛查、高频诉求研判功能,提前识别潜在风险,实现治理关口前移。紧扣季节变换和重要节点,围绕中高考保障、适龄子女入学、农忙生产、汛期防涝等重点场景,提前制定应急预案、统筹调配力量;常态化开展爱心助考专项保障,实现涉考类投诉清零;面对极端天气,迅速启动应急机制,快速处置道路积水、公共设施损毁等问题,守牢安全底线。平台运行以来,累计发出各类民生隐患智能预警433次。

案例一:预判入学诉求

求,主动化解征迁家庭子女就学问题

每年6月为秋季入学政策咨询集中期。平台通过大数据筛查,预判征迁地块家庭子女入学诉求存在激增风险。亭湖区相关职能部门根据12345智慧办平台提供的信息,主动对接社区,专题会商出台专项入学报名保障方案,明确征迁户、回迁居民可凭房屋征收合同、商品房或安置房购房合同自主选择对应学区就读;并开辟绿色通道,精简申报流程。今年暑期,该项便民举措惠及58名征迁户子女。

案例二:闻汛而动,快速处置老旧小区内涝险情

7月9日,受台风影响,辖区持续出现强降雨天气,有老旧小区市民反映门前道路积水严重。热线平台立即启动接诉即办应急处置流程,半小时内完成工单受理和分派;住房建设部门与属地街道迅速到场,开展抽排和管网疏通作业,1小时内向群众反馈进展。从接诉到处置、反馈形成完整闭环,道路积水快速清除,保障了群众出行安全。



江苏省盐城市亭湖区12345政务热线工作人员智能派单、审核工单答复工作场景。

江苏省盐城市亭湖区12345政府公共服务中心供图