

贵州省安顺市 12345 政务服务便民热线： 以数知民声 用心促善治

■贵州省安顺市 12345 政务服务便民热线

贵州省安顺市 12345 政务服务便民热线自 2019 年 11 月 15 日开通运行以来,坚持以“以数知民声、依数助治理、循数辅决策”为工作主线,建立“统一受理、分类处置、按责转办、限时办结、重点督办、评价反馈、分析研判”的全流程闭环运行机制,以工作闭环保障数据生成的规范性和数据运用的准确性,赋能政府决策的科学性。截至目前,热线话务总量达 1733519 通,受理工单 1302794 件,受理环节一次性解答率 81.68%,接通率 98.62%,座席服务满意率 97.36%,工单按期办结率 99.60%,工单办理满意率 97.94%。

整合资源建机制

整合行政数据资源,提供“一号对外”服务。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》工作要求,整合全市各类热线 33 条;将中国政府网等 8 个网民留言诉求受理渠道整合到统一平台受理,提高服务质效。

制定“数分”和“数用”标准,推进热线依法行政。出台《安顺市人民政府办公室关于印发〈安顺市 12345 政务服务便民热线管理办法〉的通知》《安顺市人民政府办公室关于印发〈安顺市 12345 政务服务

便民热线运行管理办法实施细则〉的通知》,建立完善诉求信息数据动态监测和分析研判机制,及时发现行政管理、城市建设、公共服务等方面的薄弱环节和难点、痛点、堵点问题,推动“有诉即办”向“未诉先办”转变。

规范工作运行监督,确保诉求办理闭环。制定热线监督员工作方案,聘请 13 名“两代表一委员”、新闻媒体、律师、热心群众等作为热线监督员,参与热线全流程业务数据管理与监督。2025 年至今,市 12345 政务服务便民热线与热线监督员开展推进会和实地回访 10 期,就急难愁盼诉求进行讨论,征求热线监督员意见建议,推动诉求解决。

深挖数据强研判

依“数”治理城市,赋能政府决策科学性。定期对“一事多人”“四涉”等长期未解决的合理诉求进行数据分析,形成闭环管理台账跟踪销号,定期推送到有关部门。2025 年至今,热线向市委主体责任办提供基层减负相关台账 20 期、涉及工单 1042 件;向市纪委监委党风政风监督室提供有关投诉公职人员的问题台账 20 期、涉及工单 400 件;数据分析“一事多人”疑难问题

114 个、涉及工单 1553 件次,“涉稳”和“涉众”紧急事项 60 个、涉及工单 60 件次。

依“数”查缺补漏,提升热线服务承载力。定期将热线运行情况形成数据分析报告,从中找不足,不断提升热线服务质量和办理效率。2025 年至今,热线形成数据分析日报 608 期、周报 87 期、月报 20 期、热点诉求专报 7 期。

依“数”未雨绸缪,化被动响应为主动服务。定期对共性问题进行数据分析,通过热线知识库向热线承办单位发起知识点更新需求,提前储备、培训所涉领域业务知识,提升业务解答的专业性、有效性和及时性。2025 年至今,热线按日开展业务培训 608 期;知识库上载知识点 2585 条,热线平台主动发起知识点更新 2501 条,咨询类诉求一次解答率达 94.20%,座席服务满意率达 99.25%。

部门联动聚合力

利用信息系统赋能“数控”和“质控”。实时对工单全业务环节监测、预警和管控,重点对逾期未办结、集中投诉举报、诉求办理质量差、不当退单等情形进行督办,对疑难工单、推诿扯皮工单提出开展联合督办申请,会同市政府办督查科、行业主管

部门通过会商督办、现场督办和联合督办等形式,促进各级热线承办单位提升工单办理质效。2025 年至今,热线工单预警 158411 件次、电话督办 191 件次、短信督办 1496 件次;会商督办 2 期、现场督办 9 期、联合督办 20 期。工单办理满意率达 92.15%。

创新构建“12345+实地回访”工作法。通过数据分析出长期未解决的合理诉求事项,组织人员开展实地回访,对确属热线承办单位办理不实的,提请市政府办督查科通报,将问题线索移交有关部门依纪依法处理,进一步压实承办单位办理责任。2025 年至今,热线开展实地回访 23 期、涉及工单 89 件次,推动办理解决疑难问题 50 余件。

数据赋能“领导接话+回访”,高位化解“急难愁盼”。根据 2023 年制定的《安顺市 12345 政务服务便民热线领导干部接话工作方案》,依靠数据分析筛选高频诉求、热点问题和疑难事项,通过排班定期开展“领导接话+回访”活动,让企业群众的“烦心事”变为“顺心事”。2025 年至今,热线开展主要领导接话 11 期,接听单位 11 家次,共计话务接听量 46 通、工单登记 54 件、直接答复 15 件、转办工单 39 件,工单办理满意率达 94.23%;共开展领导回访 5 期,回访工单 26 件。

跟踪督办解难题

破解入学痛点。热线通过数据分析发现,2023 年 4 月至 2025 年 4 月,群众集中反映某小区适龄儿童教育入学问题工单 13 件;2025 年 4 月 14 日,提请市政府主持召开专题会议研究,明确该小区新增适龄儿童入学等事宜,有效化解群众“烦心事”。

攻克拆迁补偿难点。2022 年 7 月至 2025 年 5 月,群众共计拨打热线平台电话 113 次,反映拆迁过渡费未支付问题。2025 年 4 月 16 日,热线相关负责同志带队实地走访,组织政府办、街道办事处会商化解方案。经政府办协调处理,新投资人于同年 5 月中旬进场后落实过渡费支付方案。经热线平台多次督促办理,同年 6 月 17 日,诉求人剩余补偿款及过渡费全部支付完毕,有效化解群众“揪心事”。

打通生活环境堵点。2025 年 4 月 3 日至 4 月 14 日,群众集中反映某小区下水道堵塞问题工单 6 件。同年 4 月 15 日,热线相关负责同志带队赴实地核查,现场组织区政府办、区水务部门、街道、物业等召开协调会,明确责任分工,制定“清淤疏通、雨水分流”的解决方案。同年 4 月 21 日,下水道堵塞问题得到彻底解决,有效化解群众“操心事”。

四川省遂宁市大英县： “12345 热线+纪委+媒体”联动破解通信线缆投诉难题

■四川省遂宁市大英县社会治安综合治理中心

通信线缆是信息传递的重要载体。然而,由于早期规划不完善、管理维护不到位等原因,线缆断裂垂落、电杆倒塌压轧农作物、线缆规划不合理等问题时有发生,严重影响群众生活和整体环境。2024 年以来,四川省遂宁市大英县 12345 热线受理通信线缆相关问题约 256 件,满意率 86.02%,投诉频率呈上升趋势。

为此,大英县推出“12345 热线+纪委+媒体”工作方法,推进问题整改,提升服务效能。自该工作方法实施以来,该县共解决通信线缆问题 43 件次,问题解决比例达到 85.42%。

案例一:线缆垂落伤人 多方会谈解纠纷

2025 年 3 月初,群众致电

热线反映大英县蓬莱镇盘龙村 4 社有电缆掉落在地上,其经过时因绊倒而受伤,望核实后协调相关部门给予赔偿。热线接诉后,2 小时内完成工单分类、精准交办,及时推送至县经科局,要求承办单位通知相关运营商 24 小时内现场核查。相关部门按照纪委监委前期约谈各大运营商相关负责人提出的要求,第一时间查明线缆责任主体,于 48 小时内完成修复,消除安全隐患。但赔偿问题涉及多部门,前期多次协商不下。大英县社会治安综合治理中心积极搭建协商平台,在纪委的要求下,组织多方会谈,2 个工作日内达成了一次性赔付协议,群众对处理结果十分满意。

该案例通过“即接即办+分类预警”,实现安全隐患类诉求提速处理;纪委监委“预防式约

谈”倒逼企业主体责任落实,避免推诿扯皮;多方积极参与协调,最终问题得到妥善解决。

案例二:施工损坏电缆 现场协调破“扯皮”

2025 年 3 月底,热线接到群众反映,大英县金元镇明月村 2 社农田改造时,施工方损坏通信电杆。电杆上有广电、联通、电信、移动的通信线,一直无人处理。接到投诉后,大英县社会治安综合治理中心第一时间将工单派发给农田改造相关公司。经现场核实,来电人系通信公司工作人员,双方就维修赔偿费用僵持不下,导致线缆迟迟未修复。大英县社会治安综合治理中心立即启动现场协调办理机制,组织施工方、通信公司、主管部门三方现场协商,通过施工日

志比对、机械轨迹还原等方式明确责任主体,同时邀请媒体全程跟踪,倒逼责任企业主动担责。同时告知,如久拖未决,纪委监委将按照相关规定对相关责任主体进行问责。在多方努力下,通信电杆及线缆已修复。

该案例通过“现场协调明确责任+媒体记录透明过程+纪委问责保障效能”,成功破解工单“扯皮”困局。

案例三:4 根电杆占耕地 联调联动化解积案

2026 年 6 月,热线接到村民老朱反映:其家耕地自 2023 年 10 月起被 4 根高压电杆占用,占去近三分之一耕种面积,多次反映无人处理。电杆运走后,涉事单位拒不承担赔偿责任,希望尽快解决耕地占用及青苗损失赔

偿问题。经现场核实,电杆系 5 年前道路施工时临时堆放,因施工方撤场、管理缺位成了“无主之物”,各方均不认账,在赔偿金额方面僵持不下。大英县社会治安综合治理中心立即启动现场协调办理机制,组织涉事方现场协商,通过查阅工程档案、走访知情村民等方式明确责任主体,邀请媒体全程跟踪。同时,依托“热线+纪委”问题线索移送机制,明确告知涉事单位如再久拖未决,将把问题线索移送纪委监委依规依纪追责问责。最终,双方签订调解协议,涉事单位一次性补偿村民 3 年耕地占用及青苗损失费用。

热线受理督办压实责任,媒体跟踪问效公开晾晒,纪委线索移送强化震慑,三方同向发力,久拖 3 年的问题 10 余天内顺利破解。