

畅通渠道汇民意 完善机制速办结

——访山西省运城市市民投诉受理中心主任杨俊

■中国城市报记者 郑新钰

在山西省运城市,12345政务服务便民热线已经成为群众遇事最先想起的“沟通线”“暖心线”。冬日家里暖气不热,赶车遇到公交接驳难题,小区琐事无人过问,或是企业经营碰上堵点、市民对城市发展有心里话想说……大大小小的民生期盼、治理建言,最终都会汇聚到这一根细细的电话线之上。

作为基层治理的前沿窗口,运城市市民投诉受理中心依托12345政务服务便民热线,持续畅通民意表达渠道,完善诉求闭环处置机制,推动热线从“接诉”向“善治”转型。本期,中国城市报记者专访运城市市民投诉受理中心主任杨俊,听他讲述运城12345热线如何织密民生服务网,以数字化、规范化手段破解基层治理难题。

一号通办 让民意“进得来”

中国城市报:请您简单介绍运城市民投诉受理中心的核心职能,以及运城12345热线在全市政务服务、基层治理体系中的核心定位。在您看来,这条政务服务便民热线区别于其他政务服务渠道的核心优势是什么?

杨俊:运城市民投诉受理中心为运城市人民政府办公室所属事业单位,是山西省市级唯一的专职副处级热线工作机构。其核心职能为:建立健全全市热线管理体系和运行机制,依托12345热线、网站、信箱、手机客户端、线下窗口等多渠道受理经营主体和群众诉求。

12345热线具备3个核心定位:一是基层治理的前沿阵地,是群众反映问题、表达诉求、建言献策最直接、最便捷的渠道,受理企业和群众通过热线等渠道的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等各类诉求;二是部门联动的中枢枢纽,是统筹跨部门、跨层级诉求处置的核心平台,督促各承办单位按时回复办结情况,并对诉求办理结果进行审核、反馈、研判;三是政府决策的参考载体,是市委、市政府感知民情民意、检视部门履职成效、优化治理举措的重要窗口,聚焦社会热点事件,进行大数据分析,编辑分析报告。

相较其他渠道,12345热

线具备以下核心优势:一是渠道最普惠,“一号通办、全域覆盖、全年无休”,群众无需区分部门职能即可反映,真正做到诉求接收零门槛、服务覆盖无死角;二是督办最刚性,建立完整的全流程闭环工作机制,真正实现“事事有回音、件件有落实”;三是治理最精准,依托海量工单数据,精准抓取民生堵点难点,推动从接诉即办向未诉先办升级转变。

接诉即办 让问题“办得好”

中国城市报:近年来,群众诉求总量持续攀升。运城市民投诉受理中心是如何实现诉求高效分流、快速办结的?在联动各职能部门、各县市区协同处置复杂诉求方面,搭建了怎样的联动体系?破解了哪些跨部门治理难题?

杨俊:面对持续增长的诉求压力,我们做了以下工作。一是联动应急渠道。2023年,制定出台《运城市12345热线与110报警服务台高效对接联动实施方案》,结合2019年建立的与119、120、122紧急热线对接联动机制,将紧急诉求一键直达、优先处置。2023年10月至今,110转12345诉求3203件,12345转110警情1410件。

二是推行接诉即办。设立县级快办专席,基层诉求直接办结率提升至90%以上。开设社保、市场监管、公积金、司法、经营主体等服务专席,由主管部门派驻骨干人员驻点答疑。开通秋季招生、冬季供暖等季节性专席,推行联合办公模式。

三是规范办理流程。持续完善受理、分派、办理、答复、回访、督办、研判等工作全流程规范,依托5.7万余条知识库信息和乡镇履职事项清单,围绕高频诉求领域制定工单标准化模板,支撑话务员一键检索、专业答复。制定《诉求办理首接负责制》,压实属地及部门主体责任;出台《工单延期规则》《答复审核规则》等配套制度,规范办理环节全流程。

为有效破解权责不清、多领域事项无人监管等问题,我们采取了以下措施。一是市级层面建立以常务副市长为总召集人的热线联席会议制度。对于职责交叉、权责不清、跨区域诉求,协商编办、司法部门界定责任,召集相关单位召开协调会;重大疑难诉求

专班推进,对于久拖未决的事项提级督办,联合市政府督查室调研后,分别由副秘书长、秘书长、分管市领导包联协调处理,或形成专题报告报市政府研究处理。

二是分领域建立常态化协同处置和数据共享机制。联合旅游服务质量提升工作成员单位建立旅游类诉求“2小时内”快办机制;与市行政审批局制定“接诉即答、接诉即联、接诉即转”机制;与市住建局等12部门搭建物业管理联席会议制度;联合市市场监管局等8部门规范恶意投诉举报甄别处置流程;对接市交通运输局建立货车司机权益保障快速通道。此外,累计向各职能部门共享诉求数据20万条,纪检、公安、民政等单位依托热线数据开展专项治理、巡察监督、民生研判,数据治理价值持续凸显。

近年来,我们成功助力破解住宅小区内违建缺乏监管、新业态消费纠纷、预付式消费侵权等一批跨部门治理难题。

中国城市报:在政务热线标准化、规范化建设方面,运城市积累了哪些可复制、可推广的经验?

杨俊:在热线标准化、规范化建设过程中,我们出台了一系列创新性制度机制,积极探索形成了可复制、可推广的“运城经验”。

一是建立经营主体诉求快速响应机制。创新推出《经营主体诉求21310处办机制》,明确要求承办单位2小时内联系企业、1个工作日反馈初步进展、3个工作日办结常规事项、10个工作日攻坚疑难事项,为优化营商环境提供热线支撑。

二是健全工单全流程规范管理体系。除《工单延期规则》《答复审核规则》外,出台《不合理诉求终结规则》《12345热线“为基层减负”工作措施》,明确工单延期的适用情形、审批流程与终结标准,既保障合理诉求处置到位,也避免行政资源被无效诉求占用。

三是构建风险预警与应急处置闭环。针对高频诉求、舆情风险、突发公共事件等场景,出台《集中高频、舆情隐患类诉求提醒预警工作机制》《公共事件引发舆情关注类诉求处置规范》《紧急公共事件诉求受理应急处置预案》等制度,建立从风险识别、预警提醒到应急处置

的全链条管控机制。

四是加大“五级督办”力度提升办理质效。严把审核关口,针对事项疑难程度,按照协调督办、书面督办、现场督办、“13710”督办(“13710”是山西省政府为提高行政效能、确保决策部署落地而实行的一项抓落实工作制度,核心是对纳入系统的工作任务按“1、3、7、1、0”5个时限节点进行督办管理)、高位督办分级递进处置。对职责范围内无故拒办、未履行首接责任、超时、延期理由不充分、答复要素不全经提醒未整改等事项协调督办;经协调督办未解决、群众不满意重复投诉的书面督办;书面督办仍无成效、需现场核查协调或多次办理群众仍不满意的现场督办;现场督办难以化解、诉求集中、责任不清、需政策机制优化调整的,报请市政府办公室同意纳入“13710”督办。经以上督办仍未解决的疑难事项,提请热线联席会议协调或专题报市政府研究开展高位督办,全力推动“事要解决、群众满意”。

数据赋能 让治理“走在前”

中国城市报:除了被动接诉,中心还主动深挖热线大数据,形成专题研判报告服务政府决策。热线数据如何精准反映民生痛点、助力部门精准施策、化解基层治理隐患?

杨俊:服务科学决策,通过日报、周报、月报、季报、年报五类常态化数据分析编报,动态跟踪热线运行质效及民生诉求变化。定期向市级领导推送分管领域诉求分析报告,以及热点重点难点诉求事项专报,形成了“市政府常务会议季度调度、常务副市长月度研判、县市区常态化化解专

题”三级机制。

例如,2026年4月,运城市12345热线开展夜间施工噪声扰民“每月一题”专项攻坚,归集梳理当月654件相关诉求,通过多部门联合数据研判,精准锁定住宅密集区夜间违规打桩、土方作业等突出扰民问题,深挖许可审批、现场监管等环节制度短板。相关数据分析成果形成专报报送市政府及分管领导,市住建局以此为依据,出台规范夜间施工许可审批管理、强化夜间常态化巡查执法、建立诉求快速处置闭环等系列长效管控举措,把热线民情数据转化为规范行业管理、化解民生痛点的制度化政策举措。

中国城市报:立足当下,中心下一步将围绕哪些重点工作持续发力,进一步提升热线服务质效、拉高群众满意度?对于广大市民、经营主体通过12345热线合理表达诉求、建言献策,您有哪些寄语和建议?

杨俊:一是深耕接诉即办。充分发挥市、县、乡三级网格体系的作用,拓宽直通联办覆盖范围。二是夯实基层基础。全面提升县级热线工作能力,规范办理环节的全流程。三是强化数据赋能。加强数据精深分析,深入开展“每月一题”主动治理,为政府决策、部门施策提出更加精准、更有政策建设性的工作建议。

在此,希望广大市民和经营主体正确使用12345热线,在拨打热线前了解热线受理范围,反映合理诉求。同时,清晰说明时间、地点、事情经过以及核心诉求等关键要素,助力职能部门高效化解难题,以民声汇聚民生治理合力,共同营造共建共治共享的良好局面。



山西省运城市12345热线工作人员在线接听群众来电。
运城市民投诉受理中心供图