

# 福建省漳州市12345热线： 以“民声”焕“民生”，为基层治理赋能添力

■漳州市12345政务服务便民热线中心

福建省漳州市12345热线中心始终坚持以人民为中心的发展思想，秉持“百姓的诉求就是我们的工作追求”理念，通过机制创新与服务升级，形成漳州12345与110双线协同、“一季一专题”专项治理、重要节点速办响应等工作机制，用心用情回应群众诉求。

2025年，漳州市12345热线中心认真贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》，以开展“12345热线优化提升年”为契机，围绕接得好、派得准、办得顺、督得实、有特色五个维度全面发力，打造“民生、智慧、专业、优质、高效”的政务服务“总客服”。

实现漳州12345与110双线协同。在福建省率先建立12345与110对接联动机制，通过双平台整合与业务协同，形成“110处置警情、12345服务民生”的工作格局，有效提升社会治理与公共服务效能。2025年，漳州市人大常委会制定实施了《“漳州110”发展促进条例》，将漳州110与12345热线“双

向互转一应急联动一会商交流”及平台数据共享互通等机制予以固化，为诉求流转提供了法治保障。

开展“一季一专题”专项治理。发挥12345热线“民意传感器”作用，推动“一季一专题”专项治理，以“集中破题、整治到位、形成长效”为目标，瞄准“小切口”撬动“大治理”，由点及面解决共性热点问题，赋能基层治理，辅助施政决策。自2023年以来，已围绕讨薪维权、基础教育、城市治理、医保社保、旅游体验、电动自行车安全隐患排查、减负增效、提质升级、生态保护、城市道路、营商环境等主题开展专项治理行动，推动形成古城文旅诉求快处、工单直达一线、违规线索抄报联查等机制，形成的调研文章多次获市领导批示。相关做法入选刊发在2023年12月的福建省机关效能建设工作简报（增刊）；2025年获评漳州市第七届全市机关体制机制创新十佳案例。

构建重要节点速办响应机制。根据《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线

服务的意见》关于“对高频共性诉求事项，强化源头治理、主动治理，推动‘未诉先办’”“对季节性周期性诉求事项，提前制定预案，做好工作准备”的要求，漳州市12345热线中心积极探索重要节点速办响应机制，做好季节性、周期性诉求的全周期跟踪管控，实现“未诉先办、接诉即办、协同通办”。此外，漳州市12345热线中心还针对高（中）考期间生活噪音管控、突发灾情响应等季节性周期性高频事项，全面推行“重要节点速办响应机制”，有效回应群众诉求，不断提升服务响应效率和治理效能。

下阶段，漳州市12345热线将持续聚焦民生课题，强化12345平台数据治理能力，打造“未诉先办、多网融合、协同响应”的诉求回应闭环体系，不断提升响应速度、办理精度与治理深度，全力打造彰显温度、精准高效的“民生热线”品牌。

**案例一：联动快处，守护市民出行安全**

2022年6月某日夜间，群

众通过漳州市12345平台反映市区某段道路井盖损毁，存在安全隐患，请求紧急处理。12345热线中心接诉后，立即将工单同步转派至市110指挥中心与市住房建设局。110指挥中心迅速派警到现场疏导交通、维持秩序。市住房建设局接到紧急通知后，连夜赶赴现场更换井盖，保障道路交通安全。通过公安与职能部门的高效联动，该路段井盖在30分钟内完成修复，及时保障了道路交通安全。

**案例二：多部门协同，破解“养鸡场乱排污水”难题**

2025年2月，针对群众多次反映的养鸡场污水乱排问题，漳州市12345热线中心系统梳理相关诉求282件，形成问题清单，并将“生态保护”作为当年一季度专项治理行动主题，组织市生态环境局、住房建设局、水利局、农业农村局、市场监管局、城管局成立工作专班，派员进驻12345热线中心集中会商研判，选取典型案例开展现场核查督办，研究解决对策，指导养鸡场完善污水处

理设施，实现雨污分流。此外，对多次督办仍未整改到位的6件诉求，通过“问效漳州”栏目跟踪拍摄、公开整改进度，进一步压实责任，推动问题彻底解决。

**案例三：数据赋能，实现景区观光车服务“零投诉”**

2025年，面对即将到来的端午节假期文旅小高峰，漳州市12345热线中心对上一年度端午节假期及本年度“五一”假期的文旅诉求进行数据分析，发现有多名群众反映东山县苏峰山景区观光车存在运行班次少、人员拥堵、引导员态度差等情况。为此，漳州市12345热线中心向东山县12345热线中心发函提醒，并指导其提前制定应急预案，优化景区管理。东山县12345热线中心牵头组织文旅、交通等部门会商，通过增加观光车运行频次、强化引导人员培训等措施，有效提升了文旅服务质量，实现了端午节、中秋节、国庆节苏峰山景区观光车运行“零投诉”。

# 新疆维吾尔自治区哈密市12345政务服务便民热线： 以“新闻+政务+服务”融合模式擦亮为民服务品牌

■哈密市政务服务和公共资源交易中心文图

新疆维吾尔自治区哈密市12345政务服务便民热线于2021年1月27日正式上线运行，实行“7×24小时”全天候人工服务。目前，哈密市归并整合34条热线，推动“一线应答”，同时建立横向覆盖所有政府部门，纵向到市县乡村的诉求承办网络体系，形成纵向督办、横向协同办理的工作模式。



哈密市12345政务服务便民热线以努力打造便捷高效规范智慧的政务热线为目标，多措并举持续推动热线服务提质增效。

近年来，新疆维吾尔自治区哈密市以“新闻+政务+服务”深度融合为突破口，通过机制创新、渠道拓展、效能提升，让12345政务服务便民热线既有政务服务的精度，又有新闻传播的广度，更有民生服务的温度。2024年群众满意率为99.27%，2025年群众满意率达99.8%，成功擦亮了政务服务热线的金字招牌。

如今，在哈密市，12345政务服务便民热线早已超越单纯的诉求受理渠道，成为党委政府联系企业群众的“连心桥”、解决急难愁盼的“直通车”。

**案例一：“人防+物防”双管齐下，筑牢公园休闲安全防线**

2025年6月，哈密市伊州区市民李女士拨打12345政务服务便民热线反映，公园内电动自行车肆意穿行、速度过快，多次险些撞到老人和孩子，严重影响群众休闲安全。哈密市12345政务服务便民热线第一时间将诉求转至伊州

区住房建设局处置。该局迅速采取“人防+物防”组合措施：一方面安排专人对公园内骑行人员进行劝导管理，另一方面在健身广场出入口安装隔离桩，从源头阻断电动自行车进入。经过整治，公园内电动自行车穿行乱象得到彻底遏制，恢复了往日的祥和安宁。

**案例二：一处鸽棚拆除带动全域整治，破解楼顶私搭乱建难题**

2025年5月，王女士反映哈密市伊州区铁路8街多个楼栋楼顶存在私搭乱建的鸽子棚，产生噪音扰民、鸽粪污染，严重影响生活环境。哈密市12345政务服务便民热线及时将诉求派发给哈密市住房建设局处置，住房建设局与社区积极协调，通过反复沟通做通养鸽人思想工作，最终成功拆除该鸽子棚。

治理不能止于“拆完即止”，楼顶私搭乱建问题并非个例。住房建设局以此为契机，启动“私搭乱建、占用公共空间专项整治”行动，

建立违建治理台账逐一推进拆除工作。通过从“解决一个点位”到“规范一类问题”的升级，切实改善了居民生活环境，化解了邻里矛盾。

**案例三：一起欠薪诉求推动联动机制落地，守护务工者“血汗钱”**

2025年12月，哈密市伊吾县盐池工业园区务工者东先生反映，项目工地完工后被拖欠1.3万元薪资，多次追讨无果。哈密市12345政务服务便民热线第一时间推送工单至伊吾县人力资源和社会保障局，通过积极协调，涉事企业足额支付欠薪，成功为东先生追回1.3万元工资。

解决东先生的欠薪只是开始，为了让更多务工者不再为“血汗钱”发愁，哈密市12345政务服务便民热线与相关部门建立拖欠薪资诉求联动督办机制，形成“诉求快转、部门快办、结果快核”的高效处办模式，形成长效化、闭环化的欠薪治理体系，切实筑牢劳动者权益保障防线。