

河南省安阳市12345政务服务便民热线：“未诉先办”月调度 主动服务解民忧

■安阳市政务服务中心文图

为贯彻落实《国务院关于进一步优化营商环境提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意义》，深入践行新时代“枫桥经验”，切实走好新时代网上群众路线，近年来，河南省安阳市以提升12345热线“一线应答”能力为切口，创新建立民声网络电话服务“未诉先办”月调度机制，形成“市委调度、精准选题、督导推动、闭环治理”的系统治理模式，通过集中力量、精准施策解决一件事推动解决一类事，将大量诉求解决在萌芽状态，实现群众诉求从“接诉即办”向“主动治理、未诉先办”转变。

安阳市依托政务热线大数据分析平台，深度整合Deep-Seek、腾讯混元等国产优秀大模型技术，组建数据分析小组，聚焦群众反映普遍、基层解决有难度、同比或环比上升明显、适合在市级层面统筹解决的高频共性难点问题，每月上旬筛选2—3个诉求类别形成选题建议，报请市委、市政府研究审议后，每月中旬确定1个调度主题。围绕选定主题，每月下旬选取40—60个具有典型性、代表性的工单，建立专项工单库，作为调度会议专题研究内容，形成以数据分析为依据、以具体工单为支撑、以承办单位为主体的科学选题模式。

月调度采取市委书记线上主持、市直部门现场参与、县(市、区)视频在线应答的模式进行，按照“分区分类、一事一研”

原则，随机挑选主题工单，承办部门或县(市、区)现场汇报工单及同类问题办理情况，并由12345热线工作人员进行现场回访。对回访群众不满意的工单，现场复盘办理过程，研究同类问题的解决措施，实现触类旁通、举一反三的效果。同类问题调度后，由政府分管市领导现场针对调度问题进行安排部署，明确具体整改要求、工作举措及完成时限，让群众切实感受到党委、政府的速度、力度与温度。

建立问题、督办“双清单”，市纪委监委全程跟进监督，形成调度、整改、督办的完整工作闭环。联合市委、市政府督查局聚焦工作措施落实情况开展专项督导，通过“清单化管理、项目化推进、挂账式销号”确保各项举措落地见效。市行政审批和政务信息管理局参照月调度模式，每周围绕热点问题及时汇报、快速解决。各县(市、区)结合工作实际，建立本地“未诉先办”工作机制，推动群众诉求在基层解决，在全市形成“日结清、周分析、月调度”“周月衔接、市县联动”的“未诉先办”工作格局。

2024年5月以来，安阳市充分发挥“接、转、办、督、复、评、宣”作用，围绕城市建设、文化旅游、公共服务(供水供电)、交通管理、城镇燃气安全、不动产登记难、城市精神文明建设、校园管理、2024年度问题“回头看”、消费维权、物业管理、为老服务等主题开展民声网络电话服务“未诉先办”月调

度13次，市级领导49人次现场安排部署工作措施90余条，通过调度690个典型工单，有效解决同类诉求6万余个，推动同类问题日均诉求量平均下降30%以上，群众的获得感、幸福感和满意度均得到大幅提升。

案例一：攻坚不动产“登记难”，助力107个小区办不动产证

安阳市围绕“不动产‘登记难’”开展了两次民声网络电话服务“未诉先办”月调度，以“一通投诉”分解“一类难题”，市委书记袁家健提出“国家利益不受损、无过错群众先行办证”“先易后难、分类处置、应登尽登”等要求，多部门协同攻坚。

通过推行“证缴分离”“证罚分离”创新模式，拓展电子证照应用，落地“交地即交证”“带押过户”“交房即交证”等举措，以“钉钉子”精神破解历史遗留难题。全市以同类问题为导向全面排查梳理，精准施策推进批量化解。截至2025年底，市辖区107个小区已具备办证条件，让群众财产权益有了坚实保障，把不动产登记高效办成群众可感可及的实事。

案例二：借“一处违建”投诉之机，解“全域违建”处置难题

安阳县金秋九里庭院业主反映，有业主将一楼小院原有的铁栏杆围墙改建为砖混结构，并向外扩建，占用公共绿地，部分顶层业主还私自圈占公共区域。小区违建建筑不仅影响建筑的整体性、安全性，而且侵吞了全体业主的共同权

益，但基层社区、网格难以解决这些棘手的问题。经调度后，安阳县白璧镇实行“科级干部+执法人员+社区人员”包户责任制，城管部门严格按法定程序下达执法文书，入户宣讲政策，在最短时间内将该小区31处违建建筑全部拆除到位。

市城管局出台《关于开展住宅小区违法建设排查整治的通知》《城市管理领域住宅小区违法建设专项整治行动方案》，组织协调各县(市、区)开展违法建设排查整治行动，累计拆除小区违建146处。本次调度后的集中拆违活动成为物业管理的典型案例，为基层组织处理同类问题提供了可参照、可依循的策略模板。

案例三：将“认证小事”，办成便利老年人的“民生大事”

有群众反映高龄津贴认证手续繁琐问题，申领津贴需要

在多个系统重复认证，进一步加深了老年人“数字鸿沟”。调度后，安阳市行政审批和政务信息管理局针对老年人待遇认证政务服务事项进行梳理，按照“减时间、减环节、减材料、减跑动”的工作要求，推出“老年人认证‘一件事’”。根据老年人进行待遇认证时的认证渠道、所需材料、认证频率、认证年龄审核等具体情况进行各系统数据互通，方便老年人以刷脸方式通过“安馨办”途径进行统一认证。

目前，安阳市每年可认证老年人约有40万余次，通过数据认证多次复用，统筹融合民政、人社、卫健等多部门认证需，极大程度降低了老年人进行待遇认证的要求。“老年人认证‘一件事’”的高效运行成为“未诉先办”月调度机制在调度中发现问题、在调度中推动改革、在调度中狠抓落实的典型代表。



河南省安阳市12345热线接听大厅内景。

山西省长治市12345政务服务便民热线：党建引领推动12345热线提质增效

■长治市12345政务热线服务中心

山西省长治市12345政务服务便民热线于2020年3月开通运行，成为集咨询、求助、投诉举报和意见建议为一体的非紧急类诉求综合服务平台。热线党支部成立于2021年6月，现有党员6名，平均年龄34岁，是一支年轻富有活力的青年突击队伍。

近年来，长治市12345热线坚持党建引领，将党的政治优势、组织优势转化为治理优势和服务效能，以党建与业务深度融合为驱动力，探索总结出了“12345”党建工作法，并提炼形成了符合自身行业特点和工作实际的党建品牌——“12345，服务零距离”，实现党建与业务同频共振、互促共进，并夯实基层支部建设、创新多方联动机制，在基层治理、辅助决策、风险防控等方面不断取得新的突破，为新时代政务热线高质量发展提供了生动实践。

历经数年深耕，长治市12345政务服务热线作为连接政府与群众的“连心桥”，承担了倾听民声、解决民忧、凝聚民心的重要使命。2025年以来，热线共受理各类群众诉求38.1万件，直接答复率77.42%，综合办结率99.41%，综合满意率95.49%。

案例一：“接诉即办”显担当，7小时跨市救援

一次极端暴雨天气导致当地交通瘫痪，从外省回乡的市民被迫滞留当地超过30小时。晚上9时43分，热线值班长黄

佳宁接到市民的紧急求助电话，值班团队10分钟内启动应急响应。次日5时许，市应急、交通、交警三部门联合高速交警冒雨驰援，期间对接群众5次变更位置信息。经7小时紧急行动，50余名滞留人员于次日12时安全抵长。此次救援全流程响应时效较常规缩短12小时，实现跨区域协同零失误，赢得获救群众集体致谢。

案例二：运用“3+1”工作机制高效化解群众烦“薪”事

2025年3月26日，市民李先生将一面印有“长治人民的父母官”的锦旗送到了长治市12345政务热线服务中心，特地感谢长治12345热线帮其要

回了拖欠将近一年的8万余元工钱。近年来，长治12345热线聚焦农民工“讨薪难”这一民生痛点，探索建立了“3+1”根治欠薪工作机制，即“3项工作机制+数据分析治理”：与劳动监察部门建立了疑难问题快处机制，确保用工属地交叉、欠薪主体多元等疑难问题的快速有效解决；与政府督查部门建立联合督办机制，对久拖不办、多次办理不满意的问题进行联合督办；对承办单位承诺解决的欠薪事项建立了跟进办理机制，确保问题得到彻底解决；同时，热线定期统计分析欠薪问题受理办理数据，建立“日监测、日调度、日报告”制度，每月编制一期欠薪问题专报。

案例三：热线秒响应 为企业经营“保电供水”

2025年9月，长治市潞州区关村汽贸城某汽车销售服务有限公司负责人杜先生向热线紧急求助，称汽贸城园区房东无故给自己公司停水停电，严重影响企业经营，希望热线协调解决企业经营问题。长治12345热线接到杜先生求助后，第一时间与企业所在辖区高新区管委会综合办公室取得联系，高新区工作人员在了解事项基本情况后及时赴园区进行核实处理，于当天为杜先生所在企业恢复了供水供电，保障了企业正常经营。随后杜先生来电为热线与承办单位的高效服务点赞，并送上锦旗表示感谢。