

# 改革攻坚提质效 善治纾困聚民心

## ——访安徽省淮北市人民政府办公室副主任郑雪丽

■中国城市报记者 刁静严

“家里有难处，打12345！”这句在安徽省淮北市群众间口口相传的话，道出了政务热线的民生温度。淮北作为一座正在转型的资源型城市，其老城居民对于城市更新的期盼、矿区群众对于福祉增进的诉求，都能通过这条热线传递到政府手中。

**中国城市报**：淮北正处于资源型城市转型路上。在热线统筹整合、机制创新方面，有哪些贴合本地实际的特色做法？

**郑雪丽**：淮北正处在产业转型、城市更新的关键阶段，群众诉求多元、治理任务繁重。我们立足市情，把热线改革的落脚点放在“便民、高效、减负”上。

一是全域整合归拢诉求。全面整合各类政务便民热线与部门自建投诉渠道，实现群众诉求“一个入口进、一个出口出”，避免群众反映诉求多头拨打、部门重复受理。

二是精简流程提速办。推行“一单直达”转派模式，省去多层中转环节，既切实为基层承办单位减负，也让群众诉求办理更快提高效。

三是打通服务“最后一米”。在全省率先取消语音导航，群众拨打12345直接连通人工座席，不用层层按键、反复等待。通话通畅度和群众体验感显著提升。

四是巧借本土资源化解矛盾。我们引入“雷云说事拉理调解工作室”“临涣镇茶馆人民调解委员会”两家本土专业机构，打造“热线+专业调解”模式，把“一杯茶调解法”等基层善治经验融入热线办理，用情理法融合化解纠纷，为基层治理减负提效。

**中国城市报**：老城更新、矿区民生是淮北当前的重点工作，也是群众诉求的集中领域。在疑难工单攻坚、跨部门协同方面，淮北如何让群众真正感受到热线的实效？

**郑雪丽**：资源型城市的历史

遗留问题多、跨领域诉求杂。对此，我们始终坚持以“民有所呼、我必有应”，用实打实的举措破解治理难题。

一是实行多向协同交办，针对复杂诉求，同时转派属地政府、行业主管部门和涉事单位，多向发力、联动履职，避免推诿扯皮。

二是紧扣城市更新工作统筹化解，把热线收集的群众诉求与城市空间结构优化、功能品质活力提升、老旧小区改造等城市更新工作紧密结合，因地制宜破解民生痛点。

三是精准破解“飞地”治理堵点，针对跨区域、跨主体的“飞地”诉求，统筹协调属地、行业部门及相关国企联动处置，不回避、不拖延，以直面问题、真抓实干的态度，让群众真切感受到政府为民纾困的决心。

**中国城市报**：数智赋能是热线升级的重要方向。淮北在热线数字化、智能化建设，以及用

大数据实现“未诉先办”上，有哪些务实举措？

**郑雪丽**：我们不搞花架子，而是坚持把数据用在解决真问题上。

一方面，强化诉求数据分析，结合往年高频诉求与当前趋势，按月、按季、按年形成研判报告，提前向责任单位预警。

另一方面，紧盯突出问题与重复投诉，定期开展专题分析，形成专报，对反复出现的同类诉求，及时发送工作提示函或预警通知书，推动部门从“被动处置”转向“主动防范”，把矛盾化解在萌芽、解决在源头。

同时，我们推进热线与皖事通平台协同联动，让线上办事与热线诉求无缝衔接，进一步拓宽便民渠道。

**中国城市报**：立足淮北资源型城市转型的实践，您在全国地市政务热线高质量发展、向治理中枢转型，有哪些建议与期待？

**郑雪丽**：政务热线要真正成为

治理中枢，既要靠实践探索，也要靠制度保障。结合淮北实践，我有两点建议。

一是期盼加快推进政务热线立法，以法治方式明确热线定位、职责边界、办理流程与督办机制，为热线规范化运行、高效处置民生诉求提供坚实法治支撑，让热线办理有法可依、有章可循。

二是希望深化热线与信访等民生诉求渠道的深度融合，统建办理平台，实现诉求统一归集、一体流转、闭环办理，从根本上破解多头受理、重复交办的问题，切实为基层减负增效，让基层干部把更多精力放在办实事、解难题上。

政务热线的核心价值在于为民解忧、赋能治理。淮北将持续深化热线改革创新，不断优化服务机制、强化数智支撑、提升治理效能，让12345热线在资源型城市转型发展，更好地服务群众、保障民生、助推城市治理现代化。

# 椰城热线暖民心 智慧治理立标杆

## ——访海南省海口市政府综合服务热线12345管理中心主任张鸿

■中国城市报记者 刁静严

家里停水、停车被堵、旅游遇到纠纷，甚至台风天需要紧急求助，在海南海口，打12345一个电话就能找到门路、解决问题。这条热线，是椰城市民最熟悉的“求助通道”，也是政府沟通群众的“连心线”。

**中国城市报**：作为海南自贸港核心及省会城市，海口12345热线在体制创新、服务国际化升级上有哪些先行先试？

**张鸿**：聚焦海南自贸港全岛封关运作要求，我们以体制创新破壁垒、以服务升级优体验，建立了适配开放型经济的热线体系。

体制方面，深化“12345+网格化+直通联办”机制，统筹构建市—区—街道—社区—网格员五级联动体系，推行“一通五办”工作机制，实现诉求直派基层、部门协同联动，打破行政壁垒、提升处置效率，让服务“一号对外”、诉求“一线直通”。

服务方面，立足国际化定位，常设外语服务专员，提供英、日、韩、俄等多语种服务，全方位满足外籍人士与国际投资者需求；创新设立营商、口岸、消博会

等专员，联动多部门上门走访、精准解读政策，高效破解跨部门、跨领域疑难诉求，彰显自贸港优质服务水准。

**中国城市报**：海口推行“接诉即办”、限时办结、不满意重办，在疑难诉求攻坚、刚性督办上有哪些强力机制？

**张鸿**：我们建立“统一受理、精准转派、限时处置、跟进督办、回访评价”全闭环体系。今年，重点聚焦片面追求工单办结率、不合理退单等核心问题，开展集中专项整治，以刚性约束保障办件实效，切实解决群众急难愁盼问题。

一是明确时限硬标准。投诉类办件7个工作日内办结，咨询、求助、建议类办件均3个工作日内处置，确保群众诉求限时解决。

二是严管工单审核。针对部门推诿、职责模糊等问题，制定专项退单规则，实行“前台审单人员+班组长”双人复核机制，杜绝无故退单、推诿扯皮，确保派单精准、流转顺畅。

三是深化联动处置。针对职责交叉、新业态监管空白、高频争议事项等，加强与省12345热线平台、市级各部门及各镇街

之间的联动会商，厘清权责归属边界，破解职能交叉难题。今年以来，海口12345热线推动跨部门联动处置办件3496件，群众满意率达98.15%、问题解决率达99.19%。

四是强化协同监督。建立系统自动催办督办机制，诉求2次不满意或未解决则自动催办、4次不满意或未解决则自动督办，督办无果后联动《直播12345》媒体曝光、海口市“监督一张网”平台督办、人大代表“周日热线”回访等方式跟踪问效，今年以来已录入监督平台诉求148件，切实推动问题解决。

**中国城市报**：数智赋能推动热线向治理中枢转型。海口在AI应用、大数据研判与“未诉先办”上有哪些实效？

**张鸿**：我们以数智赋能服务迭代，以共治模式凝聚治理合力，推动热线从服务窗口向治理中枢转变。

智能应用方面，依托AI大模型打造智能质检、无人值守等10个应用场景，其中“一键挪车”功能全覆盖，大幅缩短处置时间、提升服务效率。

数据研判方面，发挥热线

“探针”和“前哨”作用，深度分析噪声扰民、义务教育入学、旅游消费等民生热点，2025年形成日、周、月报及专报共460份，多项专报获市领导批示。其中网约车、出租车相关专报推动出台专项治理方案，实现从“接诉即办”到“未诉先办”的跨越。

共治服务方面，统筹全市6490名网格员，落实“镇街吹哨、部门报到”机制，推出城市管理有奖举报，鼓励全民参与，2018年以来累计发放奖励58万元；对接“海南放心游”平台，实行快速处置与先行赔付，全力保障游客权益，筑牢国际化城市治理根基。

**中国城市报**：面对旅游旺季、台风天等特殊时期诉求激增，海口政务热线有哪些成熟应急经验？

**张鸿**：我们坚持急事快办、难事联办、特事专办，构建事前、事中、事后全周期应急处置体系，确保关键时刻“接得通、办得快、办得好”。

事前精准研判，提前制定应急预案，统筹话务调度、隐患排查、资讯更新，做好高峰应对准备。

事中快速响应，启用“居家坐席”模式，落实全员在岗，严格执行30分钟紧急响应机制，联动消防、公安、应急等部门高效处置。应对超强台风“摩羯”期间，我们建立紧急就医和应急出行机制，援送就医人员31人次，高效处置防汛防风类办件10.5万余件，办结率达95.78%。

事后全面复盘，梳理短板、沉淀经验，将好做法形成工作制度，持续提升应急处置能力。

**中国城市报**：立足自贸港定位，海口对政务热线向治理中枢转型有哪些规划？

**张鸿**：我们将聚焦三方面发力，推动热线高质量发展。一是强化数据感知，持续做好城市运行“晴雨表”，以大数据研判推动源头治理，破解一类民生问题；

二是优化协同枢纽，做强跨部门联动“指挥棒”，凝聚城市治理合力；三是深化数智赋能，打造城市治理“智慧脑”，迭代AI应用、完善多语言服务、谋划AI画像。下一步，我们将完善热线制度规范，攻坚五大民生热点、升级智能服务体系，让海口12345热线更高效、更有温度，为自贸港治理现代化贡献更大力量。

# 扎口办理优服务 协同施策解民忧

## ——访山东省枣庄市委社会工作部副部长，市市民诉求办理服务

## 中心党组书记、主任，市市长热线服务中心主任李利萍

■中国城市报记者 刁静严

“民有所呼、我有所应”，回应民生诉求是基层治理的“必答题”。山东省枣庄市聚焦群众急难愁盼，用数智化手段打通诉求办理堵点，创新打造诉求扎口办理模式，整合政务热线与网络诉求渠道，推动民生难题快办快解，持续擦亮“枣联枣安”治理品牌。

**中国城市报**：枣庄着力推进数智赋能，打造了诉求扎口办理模式，请您介绍诉求扎口办理的特点是什么？相比传统模式有哪些突出优势？

**李利萍**：我们推行诉求扎口办理，主要是以数智化手段实现全域诉求规范归集、高效处置。在确保安全的前提下，将国家、省、市各级渠道反映的诉求统一扎口、规范办理，用技术实现智能去重与同类事项合并转办，既提升企业群众反映问题的便捷度，又加快问题解决时效，同时

为基层减轻重复办件压力。

依托扎口办理汇聚的全量数据，我们能更精准开展资政参考与源头治理，让诉求办理从“办一件事”向“治一类问题”延伸。这也是我们这一模式最核心的实践优势。

**中国城市报**：目前枣庄已整合大量热线与网络诉求渠道，在渠道整合、工单规范、效能提升上，取得了哪些看得见、摸得着的成效？

**李利萍**：我们已完成47条政务服务热线、14个网络诉求渠道的全面整合，实现渠道聚合、人员整合、业务融合。

前端通过智能去重，同一办理周期内重复诉求只给承办单位派一件，有效解决“一诉多投、一诉多办”的痛点。我们统一了全域诉求办理标准，有效避免因渠道不同出现流程不一、标准不一的问题，把节约的行政资源集中投向民生热点难点。通过一系列改革，诉求办理质效稳步提

升，营商环境持续优化，枣庄已连续两年稳居全省第一方阵，企业和群众的办事体验感、满意度明显增强。

**中国城市报**：枣庄如何通过“扎口办理+数据研判”，推动城市精细化治理与矛盾源头化解？

**李利萍**：全量数据汇聚是扎口办理的重要基础，我们以此作为支撑加快向主动治理转型。我们通过数据分析发现城市部件相关诉求量较大后，在枣庄市滕州市试点推行城市部件清单制度，给井盖、电缆等城市部件建立专属“身份档案”，群众反映相关诉求后，系统自动匹配权属单位，彻底解决过去部门权属界定慢、处置滞后的问题。

同时，我们从海量诉求中筛选矛盾纠纷类事项，在征得双方同意后推送至综治中心调解，既能解决实际问题，又能疏导群众情绪，真正实现群众“事心双结”。数据研判让治理更有靶向，从源头减少重复诉求

与矛盾积累。

**中国城市报**：高频诉求、跨部门疑难问题是各地治理堵点，枣庄在扎口督办、闭环落实上有哪些创新举措？

**李利萍**：我们聚焦难点问题攻坚，构建全链条督办机制。一方面，建立市区两级诉求交办例会制度，由市区领导牵头集中交办群众反映集中、解决不到位的问题，明确牵头与协办单位责任，实行台账式管理、销号式落实。去年以来，市区两级召开交办例会66次，解决各类问题216类。

另一方面，创新“四早”联动办理机制，做到诉求信息早沟通、疑难诉求早交办、办理过程早跟踪、集中问题早溯源，打造“枣联枣安”跨部门治理品牌，让跨领域、跨层级难题不再推诿、高效破解。

**中国城市报**：请您结合枣庄的实践，分享一些可供全国其他

地市学习借鉴的做法？

**李利萍**：枣庄用实践证明，数智赋能扎口办理是务实可行的路径。

一是要坚持数智赋能与基层减负并重，用技术去重、规范流程，让基层把更多精力用在为民服务上。

二是要打通数据壁垒，实现全量诉求归集，以数据研判支撑源头治理。

三是要强化党员干部领题攻坚，在诉求一线听民声、察民情、解民忧，拉近党群干群关系。同时，各地可在规范办理、数据赋能、跨部门协同等方面大胆创新，持续完善模式，为推进治理体系和治理能力现代化贡献地方力量。

民生诉求无小事，一枝一叶总关情。枣庄将持续深化诉求扎口办理模式，以数智创新提效能，以闭环办理解民忧，不断提升群众获得感、幸福感、安全感，以高效诉求服务助力城市高质量发展。

■中国城市报记者 刁静严

西北边疆，油城脉动。一通12345政务热线，架起新疆维吾尔自治区克拉玛依市克拉玛依区联通群众的“连心桥”，也成为基层治理的关键抓手。作为资源型城市中心城区，克拉玛依区把热线服务融入助推油城发展、办好民生实事、维护社会稳定的方方面面，以数字赋能提效率、用真情服务暖民心。

**中国城市报**：克拉玛依区是油城发展核心区、边疆治理主战场。12345热线在服务发展、惠及民生、维护社会稳定中承担着怎样的角色？

**李志斌**：克拉玛依区承载全市60%常住人口，经济体量在全市位居首位，亦是全市政治及民生服务的主承载区。故而，克拉玛依区的政务服务热线绝非简单的中转工单，而是区域发展的“助推器”、民生幸福的“连心线”、社会稳定的“安全阀”。

服务油城发展方面，我们开设企业服务专员，配套“项目

管家”“政企金对接”机制，为油田上下游及“专精特新”企业解决用工、审批、融资难题。今年一季度助力企业签约融资2130万元，打通产业服务“最后一公里”。

保障民生福祉方面，热线紧盯老旧小区改造、学位新增、免费疫苗接种等民生实事，2025年受理诉求3.2万余件，群众满意率超98%。3669项政务服务事项办理时限压缩73.26%，74项高频事项“即来即办”，让群众办事少跑腿、好办事。

维护社会稳定方面，热线与网格化治理深度融合，通过基层“一张表”精简基层数据填报负担，让干部下沉一线化解矛盾，实现“小事不出社区、大事不出街道”，筑牢基层治理防线。

**中国城市报**：政务热线办理易出现多头管理、协同不畅问题，克拉玛依区如何破解跨部门协同与疑难诉求攻坚难题？

**李志斌**：我们坚持“制度+技术”双轮驱动，构建全链条闭环办

理体系，让推诿扯皮无处遁形。

一是建立“三级闭环”机制，简单诉求社区网格员即时办，复杂问题街道“吹哨报到”、部门限时办，疑难事项区级领导挂牌督办，诉求办理效率提升50%。

二是依托“一网统管”破壁垒，整合党建、综治、公共安全等15大类1369项事项，打通热线、“立克办”APP等平台，实现“一网受理、一键分派”，形成全市一体化调度格局。

三是用大数据解难题，依托十大数据库、八大数字底座，通过数据比对与智能算法界定职责边界，高效解决边界模糊、久拖不决的疑难工单。

**中国城市报**：克拉玛依数字政府基础扎实，在热线智能化建设上有哪些务实做法？

**李志斌**：数字技术要落地见效、便民利民。我们立足数字政府建设成果，让热线更“聪明”、服务更贴心。

一是智能派单更精准。通过AI语义识别、大数据分析，系统自动识别诉求、精准派分工单，坐席员可实时调取群众关联

信息，提升首次办结率，平均派单时间大幅压缩。

二是实现“一号响应”全覆盖。2025年10至11月，12328、12333等专线相继并入12345，群众只需拨打一个号码，全领域诉求均可受理，话务衔接顺畅、服务标准不降。

三是打造指尖便民服务。“立克办”APP整合4000余项政务服务，“小克”数字人24小时答疑，数字人警察日均处理咨询300余件，让智慧服务触手可及。

**中国城市报**：当前热线正从“接诉即办”向“未诉先办”，克拉玛依区如何用大数据预判需求、化解矛盾？

**李志斌**：让数据“开口说话”，才能把治理做在问题发生前。我们以热线大数据为抓手，推动主动治理落地。

一方面，建立“热线+网格+民生实事”机制，融合工单与巡查数据，精准研判民生需求。通过数据分析预判到学位紧张态势，我区提前新建东彩小学，解决东南片区上学难题，把实事办

在群众心坎上。

另一方面，从“办一件事”升级为“治一类问题”，梳理蚊虫消杀、教育咨询等诉求规律，调整消杀时段，提前发布政策答疑，相关投诉分别下降36%、28%。基层“一张表”减负77%，干部有更多时间走街串巷，把矛盾化解在萌芽阶段。

**中国城市报**：立足边疆基层治理实践，您对全国市辖区政务热线提质增效、转型为治理中枢有哪些建议？

**李志斌**：克拉玛依区热线的实践核心围绕三点：数字政府先行筑牢技术底座，“三网融合”强化协同效能，基层减负赋能让服务落地。

对于全国市辖区，我建议加快数字政府建设，夯实热线转型基础，加强东西部协作与人才交流，互鉴治理经验；推动热线数据标准统一，深化跨区域协同。政务热线的初心是为民解忧办实事，只有扎根基层、贴近群众，才能从诉求受理平台真正成长为城市治理的智慧中枢。