

# 一条热线守护万千学子“上学路”

## 河北省张家口市桥西区12345政务服务便民热线聚力破解校园周边治理难题

■河北省张家口市桥西区数据和政务服务局

今年初,河北省张家口市桥西区12345政务服务便民热线平台上,一条条带着焦急、期盼与担忧的群众诉求接连涌入,核心诉求高度聚焦——校园周边交通拥堵频发、秩序管控缺位,孩子上下学安全得不到保障,日常出行深受影响。

作为连接群众与政府的民生桥梁,桥西区12345政务服务便民热线第一时间启动快速响应机制,打破部门壁垒、高效联动协同、闭环处置落实,用实打实的行动彰显政务服务的硬核力度与民生温度,全力筑牢未成年人平安成长防线,畅通城市出行脉络,切实把民生痛点变成治理亮点。

### 案例一:健全闭环调度治理机制,以全域摸排破解校园周边治理顽疾

校园周边环境治理是守护师生安全、夯实民生福祉、提升城市治理精细化水平的重点民生工作,也是政务服务“未诉先办、主动治理”的核心实践场景。立足校园治理碎片化、部门履职分散、疑难问题久拖不

决的治理短板,桥西区建立高位统筹、多级调度、闭环销号的治理工作体系,全面压实治理责任。将校园周边综合治理纳入区委、区政府重点督办事项,依托“书记、区长每日批阅、每周专题调度、半月集中研判、限期销号督办”工作机制,对重难点问题提级办理、专班攻坚。

同时,打破部门各自为政的治理壁垒,明确由区委政法委牵头统筹,整合区教体局、执法局、交警大队、属地街道等多方治理力量,搭建跨部门联合整治工作体系,统一整治标准、凝聚治理合力。依托全域无死角摸排,完成全区21所学校26个校区全覆盖隐患排查,系统梳理交通、经营、消防、设施等领域43项突出问题,建立底数清晰、台账明确、责任到人的隐患治理清单。在此基础上,立足标本兼治,固化整治经验,补齐治理短板,出台《桥西区校园周边环境常态化治理工作方案》,将阶段性专项整治转化为制度化、常态化、规范化的长效治理体系,从制度层面杜绝问题反弹,真正实现从“被动接诉处置”向“主动排查整治”的治理升级,切实

筑牢校园安全第一道防线。

### 案例二:以单点隐患突破带动全域整治,构建校园周边多元风险综合治理体系

校园周边交通拥堵、设施破损、消防隐患、占道经营等问题,具有隐蔽性、反复性、多元性特点,单一部门、单点整改难以彻底根治,是城市基层治理和校园安全管控的共性难题。桥西区坚持“以点破面、分类施策、系统治理、闭环清零”的治理思路,摒弃传统突击整治、单点整改模式,推行“一校一策、分类管控、靶向清零”整治机制,精准破解各类治理难题。

聚焦校园周边拥堵乱象,针对部分校区道路狭窄、停车资源匮乏、上下学人流车流集中、流动摊贩占道经营等叠加问题,创新推行“错峰管控+常态巡查+设施提质”组合举措。通过交警警力高峰疏导、常态化巡查管控、违规占道经营严查、增设安全隔离设施等方式,打通交通梗阻,整治市容乱象,

同步化解食品安全隐患。

紧盯基础设施、消防安全等刚性隐患,实行台账化管理、责任制督办、销号式整改闭环模式。针对校园周边路面破损及施工遗留隐患,压实施工方主体责任,全程跟踪督办,确保问题彻底清零;针对临建商铺明火经营、紧邻高压设施等高危消防隐患,启动跨部门联合研判、靶向整治,从严查处违规经营行为,全面扫除安全盲区。通过差异化、精准化整治,形成“共性问题集中整治、个性问题靶向处置、顽固问题重点攻坚”的标准化治理模板。

### 案例三:前置预判赋能未诉先办,打造开学季民生保障源头治理新模式

开学季入学政策咨询集中、诉求量激增、矛盾易发,是每年民生诉求的高发节点。传统“群众诉求、部门处置”的被动处置模式,极易导致咨询拥堵、群众多头跑路、矛盾堆积等问题。桥西区依托12345政务服务便民热线大数据,建立“数据预判、源头前置、多元服务、

提前疏导”的治理新模式,把诉求处置关口前移,变“接诉即办”为“未诉先办、无诉前置”,从源头减少入学季民生诉求、化解各类矛盾纠纷。

依托历年开学季诉求数据,精准研判群众在招生范围、报名流程、材料提交等方面的高频咨询痛点,搭建“线上+线下”全方位政策宣讲矩阵。通过幸福张家口平台、官方微信公众号、校园公告张贴等渠道,提前发布入学政策指南,详细解读办事流程,切实打通政策传导“最后一公里”。同时,开设入学咨询专线,落实专人值守、全天候答疑机制,及时回应群众各类咨询诉求。

坚持服务与治理双向发力,同步优化校园周边管控举措,督促各校落实错峰开学、错峰入校制度,科学分流人流车流,从源头缓解周边通行压力、遏制拥堵乱象。通过全流程前置服务、全方位源头防控,切实将矛盾化解在萌芽、将问题解决在初期,让校园治理更有温度、更有实效,充分释放热线驱动基层精细化治理的制度活力。

## 高效响应群众诉求 协同联动提升效能

■海南省海口市美兰区营商环境建设局

为提升12345热线服务效能、推动群众诉求高效办理,海南省海口市美兰区12345热线办公室秉持以人民为中心的发展思想,聚焦群众切身利益,搭建群众与政府间的“暖心桥”,持续深化“未诉先办、直通联办、协同联办”工作机制,通过分析预警、快速响应、跨部门联动,实现企业群众诉求“一键直达、高效处置”,为基层治理提质增效注入强劲动力。

### 案例一:坚持未诉先办,大数据前置研判,实现源头治理、减量降诉

美兰区12345热线办将热线大数据作为“前哨探头”,整合热线工单、网格巡查、网络舆情等多维度信息,通过关键词筛选和周期规律分析,精准锁定高频、周期性民生痛点,推动治理模式从“群众投诉后再处置”向“问题发生前主动整治”转变,从源头压降投诉增量。

聚焦季节性突出问题,实施专项前置管控。针对每年开

学季校园周边流动摊贩占道、车辆乱停放,以及夏季餐饮油烟、夜宵噪声扰民两类周期性高发诉求,依托投诉大数据研判高发时段与重点区域,提前划定整治节点、锁定关键点位。在临近开学和餐饮经营旺季来临前,组织街道、城管、社区网格力量联合开展全域排查整治。校园点位通过划定合规经营区域、早晚高峰安排网格员与执法人员定点驻守,有效管控占道经营乱象;餐饮片区逐户检查商户油烟净化、降噪设备运行状况,现场宣讲污染管控政策,同步建立常态化巡查台账并落实不定期上门回访机制,提前化解占道、油烟噪声扰民等矛盾隐患。2025年,美兰区12345热线累计受理处置占道类诉求17343件,同比下降8.27%;油烟类诉求953件,同比下降30.79%。

同时,聚焦共性风险隐患开展全域摸排预防。依托工单数据梳理群众反映集中的消防安全、公共设施、小区管理类共性问题,常态化推进全域排查,

提前介入处置潜在民生诉求,将矛盾化解在萌芽阶段,持续减轻末端处置压力。

### 案例二:落实直通联办,接诉即办极速响应,做到闭环处置、事事有回音

美兰区12345热线办严格执行热线标准化限时处置规范,打通热线、街道、社区、职能部门快速处置通道,构建“接件、核查、处置、归档”全流程闭环管理体系,确保民有所呼、即时响应、快速办结。

针对美灵南五路北师大海口附属学校十字路口人行道坑洼破损等直接威胁师生、家长出行安全的诉求,市政维修部门接诉后第一时间赶赴现场核查,立即启动应急抢修流程,最大限度压缩施工时长,降低对校园通行与教学秩序的干扰,快速消除通行隐患,以高效处置提升群众出行安全感,确保简易民生隐患即刻抢修清零。

面对灵山镇绿地城3期玺园小区电动车违规停放堵塞消

防通道等小区治理难题,属地灵山镇政府接诉即办、实地核查,采取“清障整改+配套完善+长效管控”组合举措:集中清挪堵塞通道车辆,增设集中停放充电设施、关键点位加装U型桩与警示柱、常态化开展消防宣传,一次性根治顽瘴痼疾,杜绝问题反弹,实现小区管理类诉求快速攻坚整改。

### 案例三:深化协同联办,多部门联动共治,推进堵点破解、系统治理

美兰区12345热线办打破部门与层级壁垒,针对权责交叉、单一主体难以化解的复杂疑难诉求,组建跨领域联合处置专班,推行多主体协同会商、法理结合、多方共治,实现“解决一个诉求、整治一类问题”的治理目标。

街司联动,法理兼顾化解物业矛盾。针对海甸四东路交通银行宿舍物业缺位、物业费拖欠引发停电僵持纠纷,街道联合司法所组建调处专班,街道、社区负责疏导双方情绪,搭

建协商平台,司法所开展普法释法、厘清权责边界,经多轮磋商促成业主分期补缴物业费、物业恢复供电并全面整改小区环境设施,有效弥补了单一社区调解力量不足的短板。

街警联动,从严整治公共安全乱象。针对和平南街道山里住户高空抛掷宠物污染物、危害公共安全问题,街道社区联动辖区派出所组建处置专班,逐层走访锁定涉事业主,上门约谈普法,引导当事人主动整改,有效消除辖区安全风险。

党建引领多部门专班联动,稳妥处置突发群体性险情。美兰区白沙街道白沙坊社区豪城公寓突发高压设备故障全域停电,面对维修责任与费用分摊争议,以社区党委为核心,统筹白沙街道、区住房城乡建设局、司法所、辖区派出所组建联合专班,现场安抚群众、召开多方协调会;住房城乡建设部门明确维修标准流程,司法所提供法治支撑,公安维护现场秩序,第一时间恢复供电,高效化解突发险情与群众分歧,有效防范了群体性矛盾升级。