

# 浙江嘉兴12345政务热线： 以机制创新赋能服务升级

■浙江省嘉兴市12345政务热线服务中心

红船启初心,服务暖民心。作为红船精神的发源地,浙江省嘉兴市12345政务热线始终坚守为民服务的初心使命,深耕政民互动一线,以红船精神为根本引领,以数智化转型为核心抓手,持续推进机制改革与服务模式创新,破解传统政务服务堵点、难点问题,构建起智能化、规范化、精细化的现代政务服务新格局,打造出新时代政务热线提质增效的嘉兴实践样板,连续多年在全国政务热线服务质量评估中获评“A”等次,以稳定优质的服务口碑获得群众认可、社会肯定。

嘉兴12345政务热线立足红船服务底色,打造“红船旁”特色政务热线服务体系,秉持“六心服务”工作宗旨,搭建全链条闭环管理机制,实现群众诉求受理、办理、监督、复盘全流程可控可溯。日常工作中,热线严格落实“四有”工作标准,做到群众诉求有登记受理、有解答转办、有回访核实、有分析研判。在工单转办处置环节,热线明确转办原则、办理时限、工作要求三项核心准则,压实各承办单位主体责任,对推

诿扯皮、敷衍应付的单位及时预警提醒。在回访核验环节,严守程序规范、合法合规、答复质量三道关口,严查敷衍办理、拖延不办、虚假办结等问题,以提醒单等方式提质增效。

嘉兴12345政务热线始终坚守为民服务根本宗旨,树立“有温度、有速度、有力度”的“三有”服务理念,全力将群众的“需求清单”转化为“满意清单”,不断增厚群众获得感、幸福感、安全感。常态化组织市、县两级党政领导、重点部门主要负责人接听群众来电,直面民生热点、治理难点,精准化解个性化诉求和疑难复杂问题。深化多平台互联互通建设,构建12345热线、110、基层智治三平台联动的“民声一键办”工作机制,实现民生诉求源头快速接收、分类精准分流,就地高效处置。创新推行首接即办制、属地责任制、协同办理制、限时办结制、信息公开制、质量评价制“六制办理”工作机制,全方位压实办理责任、规范办理流程、提升办理质效,从制度层面杜绝诉求办理流于形式、落实不力等问题。

嘉兴12345政务热线深度挖掘大数据价值,推动热线职能从被动接收诉求,向主动预判风险、精准研判治理、助力科学决策转型,成为基层社会治理的重要支撑中枢。依托增挂的人民建议征集办公室职能,承担人民建议征集窗口工作,热线充分运用政务数据资源,发挥“第二政研室”作用。出台热线信息分析预警专项工作制度,聚焦群众集中反映的热点问题、共性难题、典型诉求,常态化开展数据梳理、分析研判、风险预警。深耕民意征集主责主业,打造“民意直通车”特色工程,率先在全省实现市、县、镇、村四级人民建议征集站点全域覆盖,构建起全域化、立体化、常态化的民意收集网络,搭建“听民声、纳民智、解民忧、惠民生”的良性政民互动机制,有效推动群众“金点子”转化为区域高质量发展、基层精细化治理的“金钥匙”。

嘉兴12345政务热线持续健全制度化管理体系,出台员工管理、规范接处、应急处置等一系列管理制度,全方位统一服务标准、规范工作流程、明确

职业准则。常态化开展业务专题培训,聚焦政策解读、接电技巧、应急处置、法治服务等核心内容开展系统化实训,持续夯实全员专业能力。同时,联合普法部门、律师行业协会组建专项普法服务团队,常态化开展法治培训与法律咨询服务,全面提升一线话务人员法治素养和依法处置能力。

下一步,嘉兴12345政务热线将持续传承弘扬红船精神,深入落实各级关于政务服务、信访工作的决策部署,持续深化机制创新、数智赋能、服务提质、队伍培优,切实做好党和政府联系群众的“连心桥”、反映社情民意的“晴雨表”、化解矛盾纠纷的“减压阀”、维护安全稳定的“稳定器”,聚焦企业发展需求和群众民生关切,全力擦亮“红船旁”政务热线金名片,为推进治理体系和治理能力现代化贡献嘉兴力量。

## 案例1:“民声一键办”快速处置台风隐患

今年第9号台风“巴威”防御期间,市民致电12345反映

平湖独山港老街两处老旧房屋瓦片松动,大风天气易坠物伤人。热线依托“民声一键办”平台快速分流属地处置,工作人员第一时间联动村镇、社区赶赴现场,于当日下午完成松动瓦片清运、房屋临时加固,并设置安全围挡、警示标识,同步向周边群众普及防台风避险知识,快速消除高空坠物安全隐患。跨平台联动机制打破流转壁垒,实现险情诉求快接、快转、快处置,切实以高效响应守护群众生命财产安全。

## 案例2:热线联动化解欠薪纠纷

今年6月,市民孟女士专程赴嘉兴12345政务热线服务中心赠送锦旗致谢。此前,孟女士致电热线反映欠薪难题,话务员细致倾听诉求、精准登记信息、规范流转派单,全程跟进督办、统筹协调。依托热线高效处置机制与部门协同联动,热线快速妥善化解欠薪纠纷,切实维护群众合法权益。一面锦旗承载着群众的认可,彰显了热线暖心服务、尽责担当的优良作风。

# 四川省资阳市： “一站一号一网一单”让代表履职更接地气

■四川省资阳市12345政务服务便民热线

近年来,四川省资阳市人大常委会充分发挥人大在密切联系人民群众联系中的带头作用,深化拓展人大代表联系人民群众的内容和形式,创新探索“一站一号一网一单”工作模式,打通民意表达、问题交办、督办落实全链条,让人大代表扎根一线履职,让群众诉求直达快办,走出独具特色的基层民主实践之路。

2025年7月,资阳市市、区两级人大联动,指导狮子山街道人大工委,依托资阳市政务服务便民热线设立人大代表联络站,让人大代表“倾听民声”,履职实践“更懂民心”。

在12345政务服务便民热线人大代表联络站内,设立“人大代表接听专席”,让民声入耳,建议入心,实现联系群众有路径。通过“人大代表接听专席”,代表们听到的是不带“滤镜”的真心话,掌握的是未加“修饰”的真诉求,结合后期深入调研,驻站代表领衔提出的

改善交通出行、加强社区养老设施建设与服务等建议既接地气、更合民心,获评全市年度优秀代表建议。在这里,人大代表既能实地了解12345热线工作情况,又能督促推动相关事项办理。坚持定期组织国家、省、市、县(区)、乡(镇)五级人大代表进站开展履职活动,听取热线中心情况通报,面对面座谈交流,心贴心民主协商。驻站的24名五级人大代表中,有三分之二来自行政审批、市场监管、住建、城管等涉民生领域的职能部门,通过常态进站履职,听取意见建议,宣传政策法规,推动工作落实,有力促进了各项工作的提质增效。

该代表联络站依托市12345政务服务便民热线,建立人大代表基本信息库,畅通人大代表来电办理“绿色通道”,健全完善“及时反馈”机制,推动实现从“接诉即办”到“快办优办”,实现社情民意“一号直达”。

依托市12345热线“全天

候、全渠道、全闭环”的民生诉求响应体系,在市12345热线建立五级人大代表基本信息库,通过“白名单”精准识别人大代表来电。设立人大代表12345热线办理快速通道,建立人大代表反映社情民意工作台账,依法依规转办、交办人大代表意见建议和群众诉求。优化“群众诉求一代表反映一热线登记一部门办理一人大监督一结果反馈一代表评价”全闭环流程,深挖热线数据,定期对普遍性、系统性诉求进行梳理分析,形成运行专报提出意见建议。代表热线运行以来,已累计办理代表意见建议551件、代表满意率达99.8%。

去年代表热线开通首日,资阳市、区人大代表吴国丽调研时发现,城区某商业广场违规设置阻车桩圈占盲道,盲人出行受阻。她当即拨打12345热线,刚接通就收到接线员针对代表的专属问候,这份专属感让她深深体会到代表的责任与荣光。

诉求提交后,街道、物业快速联动,次日便完成盲道整改,彻底解决盲人通行难题,高效的办理速度赢得群众连连称赞。

该代表联络站采用接口对接、链接、嵌入等方式,实现人大代表履职平台与市政务服务平台的“一网贯通”,实现7×24小时全天候受理和转办代表、群众通过网上代表家站、人大网站信箱反映市12345热线受理范围内的非紧急诉求。

在市12345热线平台设立人大直通车,实现网上代表家站与热线平台无缝链接,由市12345热线对网民通过家站给代表的留言中反映的属受理范围内的事项,按程序规范转办交办,并同步反馈代表。建立来源渠道标识,细化分流处置办理细则,统一形成工单转办,按照规定时限反馈,实现民意诉求的线上闭环流转、全程留痕管理。对网民给代表留言属受理范围内的事项,12345热线按程序规范转办督办,并同

步反馈人大代表,确保“件件有回音、事事有落实”。

该代表联络站聚焦人大代表和人民群众反映的热点难点问题,积极构建“事前有提醒、事中有监督、事后有跟踪”的全过程链条式监督机制,由市人大常委会办公室制发提示单,督促相关部门推动问题解决,督促人大委室开展靶向监督,推动工作落实“一单促效”。

聚焦人大代表和人民群众反映的热点难点问题,市人大常委会制发提示单,提示相关职能部门依法依规推动矛盾问题有效化解并及时反馈。截至目前,已向相关职能部门制发提示单19份,有力促进了代表意见和群众诉求的有效解决。

对群众普遍关注、反应强烈、反复出现的问题,督促市人大相关委室加强对该领域的监督力度,并将其纳入人大监督工作重点和提升地方立法质效的有效参考及依据,以履职实效让群众受益、代表满意。