

大数据精准“画像” 多部门协同“破题”

内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗创新热线处置机制

■鄂托克前旗政务服务与数据管理局

近年来,内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗深入践行“民呼我为、接诉即办”的服务理念,将12345政务服务便民热线作为倾听群众呼声、回应民生诉求、衔接政企服务的重要载体。面对群众维权意识不断增强、民生诉求日趋复杂、跨领域疑难工单日益增多等新挑战,鄂托克前旗聚焦热线办理中部门职责边界模糊、工单派发不够精准、重复转办推诿扯皮、疑难诉求处置滞后等现实堵点,以规范化、标准化、精细化方向,全面推动热线运行提质增效,构建起一套便捷高效的服务运行管理模式,为全旗基层治理现代化和营商环境持续优化注入了强劲动力。

2025年以来,鄂托克前旗共办结工单5304件,响应率始终保持100%,解决率达98.31%,满意率达96.54%。其中,涉企诉求实现办结率、解决率、满意率“三个100%”。

下一步,鄂托克前旗将持

续深化接诉即办改革,紧抓数字化、智能化发展机遇,强化大数据赋能深度与部门协同,不断推动接诉即办工作规范化、智能化、高效化,以更快响应、更优服务暖民心、惠民生、促发展,让12345政务服务便民热线真正成为倾听群众诉求、了解企业需求的一线阵地,成为推动政务服务不断优化升级的有力抓手,为全旗经济社会高质量发展提供坚实保障。

案例一:优化欠薪处置流程 用心守护农民工权益

为切实保障农民工合法权益,鄂托克前旗12345政务服务便民热线工作站严格对标《鄂尔多斯市保障农民工工资支付责任分工》,坚守“管行业必须管欠薪”原则,全方位优化欠薪工单处置流程。

创新12345政务服务便民热线处置模式,组建多部门业务骨干专家研判小组,推行“一

事一议”工作机制,打破以往由人力资源和社会保障部门或属地统一牵头的固化处置模式。针对上海庙开发区某能源企业欠薪投诉,依据行业监管属性精准研判,确定由能源管理部门牵头办理,有效提升处置专业性。同时,成立根治欠薪专项专班,对相关工单标注加急、优先处置,通过实地核查、现场调解、行政执法等环节闭环运作,确保欠薪问题件件有着落、事事有回音。今年以来,全旗欠薪工单全部高效妥善办结,办结率和群众满意率显著提升,切实筑牢薪资保障防线,持续维护辖区和谐稳定的劳动关系。

案例二:精简不动产办证流程 上门服务暖民心

鄂托克前旗一名行动不便的牧区老人通过12345政务服务便民热线求助,因身体原因无法到窗口办理不动产转移登记业务。接到诉求后,鄂托克

前旗12345政务服务便民热线工作站迅速响应,统筹调度税务、自然资源等相关部门开通特殊群体绿色通道,组织草原登记轻骑兵深入牧区,为老人提供上门登记全流程帮办服务,高效解决群众的燃眉之急。

以此次诉求处置为契机,鄂托克前旗政务服务中心依托“高效办成一件事”改革,联动镇政府、规划、税务、不动产等部门搭建信息共享平台,打破部门间数据壁垒,精简办证流程。结合牧区地广人稀、群众出行不便的实际,健全特殊群体常态化上门服务机制,全面推行预约办、上门办、帮代办服务模式,办事效率提升40%,切实兑现“让群众少跑腿、服务零距离”的承诺。

案例三:大数据精准研判赋能 靶向整治提升市容风貌

鄂托克前旗政务服务与数据管理局依托12345政务服务

平台大数据资源,定期对群众全量诉求开展分类梳理、深度研判,精准挖掘城市治理堵点、民生痛点,为精准施策、靶向整改提供数据支撑。针对近期群众诉求集中的占道经营、市容乱象等突出问题,第一时间调度鄂托克前旗城市管理综合行政执法局开展专项整治行动。

鄂托克前旗城市管理综合行政执法局聚焦全旗主次干道、商超广场、校园及住宅小区周边重点区域,采取“分片包干、点位到人、全域覆盖”拉网式排查,集中整治流动摊贩占道经营、商铺超范围经营、门前乱堆乱放、非机动车乱停乱放等乱象。累计规范流动摊贩180余起,整改店外违规经营185家,清理乱堆杂物230余处,有效化解了市容脏乱、经营秩序混乱等问题。此次整治依托数据精准赋能,部门高效联动,切实改善了全旗人居环境,规范了经营秩序,赢得群众广泛好评。

诉求分类处置提速 难题源头对症破解

广东省廉江市12345热线创新“廉捷办”响应机制

■广东省廉江市人民政府行政服务中心

民有所呼,我有所应。今年以来,广东省廉江市12345热线以“廉捷办”品牌建设为抓手,为各类诉求办理按下“加速键”。复杂事集中攻坚、紧急事优先保障、简单事直接快办,这一机制进一步理顺了办理流程、压实了部门责任,确保每一宗诉求都能得到最快、最优的处置回应。

接下来,廉江市12345热线将持续完善“廉捷办”工作机制,在复杂难题上攻坚克难,在细微诉求上提速增效,以更务实的举措、更高效的响应,办好群众身边的每一件实事,努力把热线打造成服务群众的“暖心线”、政府治理效能提升的“助推器”。

案例一:高位统筹、多级联动, 破解小区用电“老大难”

廉江市碧桂园观澜府小区业主通过12345热线反映,小区部分楼栋使用临时用电,未接入南方电网正式供电。夏季高温天气下,用电负荷大幅上

涨,导致小区频繁停电,居民生活深受影响,且存在电路过载、消防安全隐患。接到群众反映后,12345热线平台将该事项列为重点民生问题,纳入《民情周报》上报,先后两次获市领导批示,要求相关单位尽快破解用电难题,由热线平台全程跟踪督办。

各相关部门迅速联动处置,通过专题会商、现场接访等方式梳理整改难点、敲定解决方案。为快速缓解高温频繁停电问题,当地紧急实施线路增容、电缆改造等临时保障措施,短期内稳定了小区供电,消除了跳闸断电隐患,保障居民基本用电安全。同时,小区整体正式用电整改工作已明确完成时限,正稳步推进。12345热线安排专人持续跟进,确保整改工作落地见效。

案例二:分类提速、快速响应, 守护群众“脚下安全”

为高效处置群众各类日常诉求,12345热线依托“廉捷

办”工作机制,实行诉求梯次分类、分级办理,推行“小事快办、急事急办、险事先办”处置模式。针对路面打滑、遗留油污、井盖破损等突发安全隐患类工单,开通应急处置绿色通道,坚持隐患优先处置、快速清零。

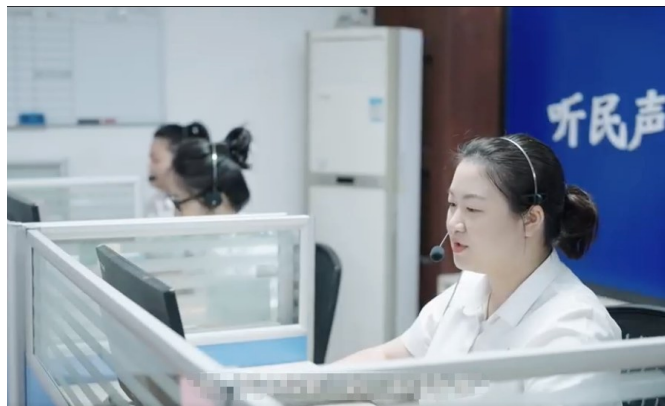
近期,热线先后接到两起路面油污致行人、电动车滑倒的情况反映。针对城南街道美景国际广场、城北街道华贸酒店斜对面路段路面因车辆遗漏汽油、垃圾桶溢油造成路面打滑、易引发安全事故的问题,热线第一时间启动应急处置机制,快速转派并对接市城市管理和综合执法局跟进处理。责任单位接诉后迅速到场排查清理,均在1小时内完成路面清洁作业,彻底消除道路通行安全隐患,以高效响应守护群众出行安全。

案例三:源头治理、常态管控, 噪声投诉明显下降

在日常工单复盘分析中,

12345热线发现噪声扰民问题群众反映集中、重复投诉率高。为此,热线跳出“接一单办一件”的被动模式,主动对噪声类投诉进行汇总研判,统筹推动相关部门开展系统性源头治理。同时,热线严格规范工单办理流程,收紧延期审核标准,杜绝随意延期,对需现场整改的事项,明确要求上门整治、带图反馈,确保整改到位。

针对噪声多发区域,相关责任单位建立常态化巡查监管机制,加大执法频次,细化管控措施,持续规范商业经营、施工建设、社会生活等各类噪声行为。通过主动治理与常态管控相结合,廉江城区噪声扰民问题得到有效遏制。今年第一季度,噪声类投诉环比下降24%,实现了“处置一件、治理一片”的良好效果。



广东省廉江市12345热线话务员在线接听群众来电。
广东省廉江市12345热线供图