

甘肃省张掖市系统化推进政务热线改革 以“接诉即办”为牵引,构建全链条治理体系

■李妙琼

12345政务服务便民热线直接面向企业和群众,事关营商环境优化和社会治理效能提升。近年来,甘肃省张掖市深入践行以人民为中心的发展思想,将12345政务服务便民热线作为破解民生痛点、提升治理效能、优化营商环境的关键抓手,以“接诉即办”改革为牵引,构建“党建引领、数字赋能、闭环管理、协同联办、服务惠民”的全链条治理体系,推动热线工作从“被动接诉”向“主动治理”、从“单点处置”向“源头化解”、从“分散办理”向“协同联办”深刻转变,以“小热线”撬动“大治理”,用“快响应”传递“暖温度”,交出了群众满意、社会认可的优异民生答卷。

党建引领强统筹 构建治理新格局

张掖市始终把党的全面领导贯穿政务热线改革全过程,将热线工作作为检验政绩观、践行群众路线的重要标尺,以系统思维破解治理难题。

三级联动压实政治责任。建立由市级党政主要领导任双组长的“接诉即办”改革领导小组,构建“市级统筹抓总、县区主责落实、部门协同配合”三级联动架构,将重大民生痛点纳入书记、市长“每季一题”专项攻坚,高频难点诉求由县区党委政府定期研判推进,形成“一级抓一级、层层抓落实”的责任闭环,确保改革方向不偏、力度不减、落地见效。

横向协同破除行政壁垒。打破部门“信息孤岛”与“权责壁垒”,严格落实首接负责制,针对新业态、职能交叉等复杂诉求建立跨部门协同联办机制,明确主办、协办单位责任边界,推动“单兵作战”向“整体联动”转变,有效破解推诿扯皮、多头管理等治理顽疾。

监督贯通凝聚治理合力。深化12345热线与纪检监察、检察、应急管理等部门联动,建立数据共享、线索移送、结果反馈机制,为消费预付卡、消防安全、欠薪治理等领域公益诉讼和监督执纪提供数据支撑,构建“热线+监督”贯通式治理体系,切实打通服务群众“最后一公里”。

闭环管理提质效 打造服务新范式

张掖市以制度化、规范化建设为抓手,构建全周期闭环管理体系,推动诉求办理从“有一办一”向“标本兼治”跨越,以刚性制度倒逼真办实事。

分类派单破解职责交叉难题。创新“单派+双派+多派”精准派单模式,针对单一事项直接派单、交叉事项联合派单、疑难事项会商派单,从源头严防推诿扯皮。建立跨部门、跨领域疑难工单联合会商机制,指导甘州区出台《疑难工单联合调处实施办法》,明确会商流程、责任分工与处置标准,形成“受理即转、协同处置、闭环反馈”的高效工作格局。

三级督办强化刚性约束。建立“实时盯办一电话督办一

提级催办”三级督办体系,实施工单“红黄灯”预警管理,对临近办结时限工单亮黄灯提醒、超期工单亮红灯督办;对群众不满意、未实质解决的工单实行“全量复核、挂账整改、销号管理”,以“钉钉子”精神推动问题整改到位,坚决杜绝纸面办结、虚假办结、敷衍办结。

质效领跑彰显治理成色。2025年度,全市热线平台累计受理群众诉求14.2万余件,按期办结率100%,群众回访满意率达99.66%,全省综合排名稳居第一;“陇商通”涉企专席办结率、企业满意率均实现100%,以实实在在的办理质效赢得了群众和企业的广泛认可。

市区一体优流程 激活运行新动能

针对主城区诉求量大、层级多、流转慢的痛点,张掖市创新推行“市区一体扁平化”治理模式,大幅压缩办理链条,提升响应速度。

直达末梢减层提效。整合市、区两级热线平台为统一调度中枢,打破行政层级壁垒,由市级平台直接派单至乡镇(街道),减少中间流转环节,实现“一键直派、一办到底”,诉求响应速度明显提升,有效解决了“中梗阻”问题。

县区创新多点开花。指导各县区因地制宜探索特色实践:山丹县将重大难点诉求提级县委常委会专题研究,民乐县推行政府“一把手”牵头办单机制,高台县构建党委抓总、部门协同的联动格局……形成

“一县一特色、一地一亮点”的改革矩阵,推动全市热线工作整体提升。

基层减负松绑赋能。严格规范工单转派审核,坚决杜绝向基层转嫁职责,推动简单诉求就地受理、就地化解、闭环办结,基层诉求办理效率显著提升、流程大幅精简,有效减轻了基层负担,让基层干部有更多精力服务群众、化解矛盾。

数智赋能促转型 探索治理新路径

张掖市以数字化转型为核心,推动政务热线工作从“被动响应”向“主动治理”升级,不断提升精准化、智能化服务水平。

全流程智能监管提质。建立“日常监测、随机抽查、定期巡检”三位一体监管机制,严抓话务接通率、答复准确率、服务规范度,接通率持续保持100%,直接答复率提升至66.93%,实现“话务接通、答复精准、服务规范”全流程闭环管理。

知识库支撑精准高效。高标准建设热线知识库、“高效办成一件事”重点事项库和涉企知识库,实行动态更新、专人审核、数据共享,开通“智能小掖”AI问答服务,实现政策咨询“一键检索、秒级应答、精准答复”,切实提升热线咨询服务效能,为群众和企业提供便捷高效的服务保障。

大数据驱动前瞻治理。依托热线数据全量分析,深度挖掘诉求数据,精准捕捉苗头性、倾向性、趋势性问题,定期编制运行分析报告,推动重难点问

题纳入“每季一题”专项攻坚,实现从“被动接诉”向“主动预判、未诉先办、源头治理”的深刻转变,助力基层治理从“治已病”向“治未病”跨越。

以人为本优服务 交出民生新答卷

张掖市始终把解决群众急难愁盼、优化营商环境作为政务热线改革的出发点和落脚点,让“接诉即办”真正成为服务群众的“连心桥”、优化营商环境的“助推器”。

聚焦民生痛点精准攻坚。紧盯水电气暖、欠薪治理、噪音扰民、物业管理等高频诉求,压实承办责任,实行挂牌督办、限期办结、跟踪问效,2025年有效解决群众操心事、烦心事、揪心事14.2万余件,群众来电表扬同比上升426%,热线公信力和群众获得感显著增强。

服务企业发展优化环境。开设“陇商通”涉企专席,建立企业诉求快速响应、闭环解决、回访核查机制,为企业政策咨询、投诉举报、求助帮扶“一站式”服务,涉企诉求办理质效稳居全省前列,以高效服务助力营商环境持续优化。

改革成效获得社会认可。张掖市“接诉即办”改革案例先后获评全国政务服务软实力“效能提升”优秀实践案例,典型做法被省政府办公厅刊发推广,得到了各级层面的充分认可,为基层治理现代化提供了可复制、可借鉴的“张掖样本”。(作者单位系甘肃省张掖市人民政府政务服务中心)

2026政务热线城市治理创新大赛启动

■中国城市报记者 杜汶昊

近年来,国家高度重视政务热线建设与数字中国战略的深度融合,陆续出台一系列政策措施,为政务热线高质量发展筑牢了坚实的制度根基。2025年中央城市工作会议强调,“创新城市治理的理念、模式、手段,用好市民服务热线等机制,高效解决群众急难愁盼问题”。

为深入贯彻落实党中央、国务院关于政务热线和数字中国建设的决策部署,进一步释放政务热线数据要素价值,全面赋能城市治理现代化与经济

社会高质量发展,2026政务热线城市治理创新大赛于近期正式启动。

据介绍,本次大赛是一项面向全国的社会性、公益性赛事,以“数智驱动城市治理创新”为核心主题,旨在通过“以赛促建、以赛促用”的方式,深度挖掘政务热线在城市治理创新方面的优秀实践与前沿方案。大赛坚持场景牵引、应用导向与数智赋能,重点考察人工智能、大数据等数智化手段在城市治理中的创新应用,聚焦数据要素价值释放,推动政务热线从传统的“民生服务窗口”向现代化的“政府治理中枢”跃升,为构建

共建共治共享的城市治理新格局注入强劲动能。

大赛面向全国各省、市、县(区)政务热线单位,以及相关企业、事业单位、科研院所开放报名,大力鼓励政产学研用联合参赛。参赛主体需满足相关资质要求,并对申报材料的真实性、合法性负责。申报项目必须紧扣大赛主题,申报书需完整涵盖项目概述、创新理念与方法、应用实效及示范推广价值等核心内容。

征集阶段截至8月31日,赛事方将同步完成报名材料的资格审查;9月1日至15日开展线上初赛,评委将依据申报

书进行综合打分,确定决赛入围名单;10月下旬将举办线下决赛,采用“场景演示+路演答辩”的形式决出各大奖项,决赛成绩即为最终成绩;11月初,获奖名单将通过权威媒体渠道向社会公示,并受理相关异议。

为保障赛事的权威性与专业性,大赛还配套了完善的宣传推广与成果转化机制。评审团由学界专家、政务热线资深专家及媒体代表共同组成,初赛与决赛评委均实行随机抽取制度,确保评选公平公正。权威媒体将对获奖项目开展深度系列报道,优秀案例有机会入选《2026政务热线城市治理创新案例集》并

汇编出版。此外,获奖团队还将受邀参与政策经验宣讲、成果转化等专题活动,推动先进经验跨区域传播共享。

值得一提的是,本次大赛全程为公益性赛事,不收取任何参赛费用,搭建全国性高水平交流平台,集中展示各地热线数智化治理成果,推动先进经验跨区域传播共享,助力政务热线数字化转型提质增效,以热线治理现代化助力城市高质量发展。相关专家表示,各地政务服务相关单位可梳理本地优秀特色实践案例,积极参与赛事申报,共探数智时代政务热线高质量发展新路径。