

河南省开封市： 以12345热线提升服务质效

■河南省开封市12345政务服务便民热线

河南省开封市12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,紧紧围绕市委、市政府的工作部署,坚持人民至上的原则,坚持稳中求进工作总基调,走好群众路线,不断强化措施、完善机制,主动作为、实干担当,切实解决群众和企业的实际问题。

开封市政府办公室高度重视12345热线平台制度建设,以制度为纲,以机制领航,持续用力,打出一组制度创新的“组合拳”,不断促进12345热线服务质效提升。

紧扣工作主线 坚持真抓实干

为做好新形势下的12345热线管理工作,不断提高热线工作效率和诉求办理质量,切实解决事关发展和民生的实际问题,全面提升人民群众获得感和满意度,2024年8月,市人民政府办公室印发了《开封市12345政务服务便民热线运行管理细则》(汴政办〔2024〕16号),从职责分工、受理范围、工单管理、知识库管理、监督考核等方面均作出了详细规定,同时对原有12345热线绩效考核评价指标作出了修改和完善,将部门承办率、及时签收率、按时办结率、一次办结率、办理质量、

服务满意率和知识库的采集更新等数据进行量化,调整后的指标更全面、更科学、更合理。

聚焦内部管理 打造过硬队伍

2024年2月,开封市人民政府办公室出台了《开封市12345政务服务便民热线内部管理细则》,从组织架构、工作流程、岗位职责、岗位考核办法、接线员星级评定办法、管理制度、安全规定等方面,压实了12345热线工作人员的内部责任,将群众满意率、工单办结率等指标纳入考核体系,充分调动了热线工作人员的积极性和主动性。通过开展“服务之星”评选、技能竞赛等活动,营造比学赶超的良好氛围,切实提高了热线的接通率、办结率、回复率和满意率。

强化监督检查 确保工作实效

为确保群众反映的问题不反弹、不敷衍,切实将问题解决在实处。12345热线与市委、市政府督查局实行“12345热线+督查”工作机制:针对部分群众合理诉求长期得不到解决,引发连续或者超过3次重复求助、投诉、举报的;办理结果被12345热线退回重新办理

超过3次的;经12345热线或者开封市人民政府办公室督促后仍未见实效的问题,均由督查机构进行督办。

精准梳理分析 提供民生信息

多年来,开封市12345热线每周五向市领导呈报《本周热点问题专报》,每月月底向各网络单位通报《12345政务服务便民热线运行情况》,上通下达。为更好地做好相关工作,开封市12345热线仍在不断探索和持续完善。

2024年6月起,每周将群众通过人民网领导留言板反映集中的问题进行梳理总结,形成《人民网领导留言板市长留言一周情况汇总》上报市领导,搭建好党和政府同人民群众的“连心桥”;2025年1月起,每月形成《开封市12345政务服务便民热线运行数据的分析报告》,对当月接听转办情况、诉求来源占比、各网络单位具体承办情况、诉求热点事项以及群众不满意事项典型案例等进行多维度的梳理分析。

工作重心下移 提升便民能力

自2025年起,12345热线持续开展“热线进社区、进学校、进机关、进工地”等宣传服

务活动,推动政务服务由“被动接诉”向“主动服务”延伸。

2026年上半年,12345热线全渠道共受理群众反映的问题248338件,直接答复134910件,办理113428件,按期办结110789件,超期办结2639件,按期办结率97.67%。通过《本周热点问题专报》为市政府领导提供民生信息71条,市政府各级领导批示群众反映的热点难点问题12件。这使12345热线真正成为了解民忧、纾民困、暖民心的“主阵地”,获得了领导的肯定、群众的好评以及社会的认可。

案例一:多方联动纾民困 协同攻坚通燃气

老旧小区燃气接通是保障居民基本生活、提升居住品质的重要民生工程。梁苑新村1号楼居民通过12345政务服务便民热线反映,因周边商户、地形因素等制约,燃气管道施工进度无法推进,群众诉求强烈。

相关单位迅速责成梁苑办事处、新奥燃气公司赴现场实地勘察、研判症结,查明施工受阻核心原因为周边商户顾虑施工安全、担心经营受影响,不愿配合管道敷设作业。

为高效破解邻里梗阻、打通民生通道,开封市构建多方联动处置机制。新奥燃气公司

严格依据燃气设计规范及老旧小区改造相关要求,科学优化施工方案;街道、社区基层组织联动居民代表,反复与商户沟通协商,承诺严格落实施工安全措施、错峰施工减少对经营的影响,最终达成施工共识。

案例二:接诉即办破难题 精准治水惠民生

夏季用水高峰期,群众用水保障是重要民生底线。开封市杞县金彭社区居民多次通过12345政务服务便民热线反映,高峰时段水压偏低、用水困难,民生诉求较为集中。

为高效回应群众急难愁盼,金城街道党委、金彭社区第一时间对接杞县水厂实地排查研判,精准查清问题根源:辖区人口持续增多,原有自备井水量衰减,供水设施承载力不足,无法满足群众日常用水需求。

为彻底根治社区居民用水短板,三方协同制定系统化整改提升方案,由水厂实施专项改造,通过加装80吨蓄水罐、对辖区六口自备井并网改造、统一为居民更换新式水表等举措,全面优化供水体系、稳定供水水压、提升供水质量。

此次改造从根本上解决了辖区1900余户居民长期用水难问题,补齐了基层民生设施短板,得到辖区居民好评。

山西省大同市： 抓实热线小切口 解决民生大问题

■山西省大同市12345政务服务便民热线中心

山西省大同市12345政务服务便民热线立足政府“总客服”职能定位,聚焦群众需求,以民生为根本、以需求为导向,加强热线服务能力建设,完善诉求办理督办机制,优化分析评价体系,进一步抓实抓细受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等12345热线工作的各个环节,提升办理质效、加强履职监督、深化数据应用,更好地解决群众和企业的急难愁盼问题,更好地助力提升政府治理水平。

精准分类 源头减负增效

热线中心成立诉求审核转办组,准确鉴定不合理诉求,超出受理范围的诉求不再受理。建立不属实、不合理、涉法、涉诉、信访等诉求案例库,并适时解读曝光典型不合理不合规问

题,引导群众合理反映诉求。合理诉求按责转办,不合理诉求做好解释分流工作并予以终结,不再受理转办,减少行政资源浪费,为基层工作人员减负。

热线中心承办单位主动搜集与群众生活生产紧密相关的业务咨询诉求,特别是通过三方通话或系统转办的咨询类诉求,及时主动在热线知识库中更新。热线中心在政府门户网站等平台公开知识库,为企业群众提供在线自主查询服务。

规范流程 保障质量闭环

热线中心按照诉求事项制定受理要素,统一设计建单标准模板,确保诉求记录完整有效。按照诉求人真实意图进行诉求分类。网络渠道受理的诉求要对诉求人联系方式真实性

进行核验,联系方式有误不予建单。诉求转办组对工单进行严格审核,不合规退回重新建单。

咨询、建议、求助类诉求第一时间建单转办,各级承办单位要在1小时内签收,24小时内与诉求人对接联系,确保反馈不过夜。热线中心及时对诉求办理情况进行回访,不满意诉求经研判后进行部门督办。

文旅诉求采取三方通话交办、10分钟建单转办、第一时间到场、1小时反馈回访等措施,建立市县齐抓共管、信息实时传达、问题及时处置的联动办理机制,优质高效解决游客诉求。

协同联动 破解疑难杂症

对于存在争议的诉求,按照《大同市12345政务服务便

民热线联席会议制度》由市政府办公室定期组织召开由相关单位、组织部门、法律顾问、行业专家等人员参加的联席会议会商落实,以会议纪要的形式,明确办理或牵头单位。

市直、县(区)根据地域管辖和工作职责,切实发挥好县区属地管理“统”的作用,以及市直职能部门业务领域“专”的优势,条块结合,协同解决问题。

强化督办 推动实质解决

构建“1311”督办机制,对市级领导批示、超期未办结、多次反映未解决、经营主体、日报重点研判事项、长期不更新知识库等进行分级分类督办。成立诉求研判组对未实质性解决的诉求进行跟踪研判,持续关注难点。实施三级督办,围绕集中反

映的重点领域和问题,开展部门督办、“13710”督办、领导包案三级督办,力度逐级增强。

科学评价 引导绩效提升

结合承办单位答复和诉求人反馈进行综合评判。不属实、不合理、已履职、涉法、涉诉、已信访等诉求不再回访。因政策等不可抗因素导致多人投诉按同人同诉进行核减。

大同市12345热线始终坚持以人民为中心、以问题为导向,通过系统性、精细化、创新性的制度设计和流程再造,努力实现诉求分流的精准化、服务响应的敏捷化、疑难化解的协同化、受理督办的闭环化、分析评价的科学化,高效解决民生问题、优化营商环境、提升政府公信力和治理效能。