

安徽省铜陵市12345政务服务便民热线持续擦亮为民底色 牵引实现民生诉求“事事有回音、件件有着落”

■安徽省铜陵市12345政务服务便民热线管理中心主任 汪家喜

近年来,安徽省铜陵市12345政务服务便民热线全面落实省、市关于深化“民声呼应”工作,推进“高效办成一件事”改革的决策部署,聚焦“三快一好”(快速接听、快速分办、快速办结以及服务好)核心要求,全力推动作风效能“大转变”、办理质效“大提升”,确保群众诉求响应率、解决率稳步提升,切实做到事事有回音、件件有着落。今年上半年,共受理群众诉求148807件,同比增长3.9%,其中在线解答91210件,交办督办57597件,合理诉求办结率、解决率均为100%。

强化制度引领 创新制定运行规范

铜陵市12345热线紧跟政务服务热线诉求办理工作新形势新任务,聚焦流程优化、标准统一与效能提升。

一是健全制度规范体系,夯实标准化运行根基。坚持逐年递进、滚动深化,2024年2月印发《铜陵市12345政务服务便民热线办理质效提升年活动实施方案》,启动热线办理质效专项整治;2025年配套出台《铜陵12345热线平台运行管理规范》《铜陵12345热线话务服务用语规范》,细化平台运转标准和话术礼仪要求;紧跟上级政策导向及本地工作需要,2025年3月印发《12345政务服务便民热线办理质效深化年活动实施方案》,2026年1月印发《12345政务服务便民热线办理质效攻坚年活动实施方

案》。通过“活动方案+操作规范”双轮驱动,为热线规范化、标准化运行提供清晰的制度支撑保障。

二是创新实施分类督办机制。针对不同工单,精准运用提示督办、挂牌督办、“三色”(黄、橙、红)预警督办、专报督办等分类督办手段,层层压实办理责任。2026年上半年,下发各类督办文件14期,涉及诉求14件均有效解决。

三是创新落实不满意评价响应闭环。针对诉求人评价“不满意”的工单,建立健全“跟踪核实—回溯倒查—责任认定—整改问责”的闭环管理机制,实施清单化管理、销号式落实,切实提升合理诉求的实际解决率和群众满意度。2026年上半年,下发不满意提示函11期;评价不满意的诉求3281件,仅占总受理诉求的2.2%。

值得一提的是,针对福瑞嘉园二期门前窨井漫溢致市民摔伤一事,铜陵经开区管委会在未充分调查的情况下,屡次以“非产权单位”为由推诿扯皮,拒不配合属地办理,严重延误处置时效,导致群众情绪激动、反复投诉。经铜陵12345热线精准确权并下发黄色督办单后,经开区管委会方才落实主体责任,通过实施排水沟接入市政管网及改造工程,解决了问题。

聚焦质效提升 创新推动重心转变

着力优化考评指标体系,适度降低“群众满意度”“诉求

增长率”的权重,重点突出“合理诉求解决率”“工单退回重办率”等核心质效指标。从答复维度和解决维度,确保每一条回复不仅“答得准”,更要“讲得明”,每一份诉求不仅“有人应”,更能“有效解”。

通过强化“答复质量”与“解决效果”双轮驱动,确保回复内容切中要害、表述清晰、指引实用、办理到位、化解有效。2026年上半年,因回复质量不达标被退回重办的工单共计1665件,较去年同期下降约5.18%,且经二次办理整改后答复质量合格率100%。通过重心调整,铜陵12345热线实现了从追求“快办”到注重“办好”、从关注“办结率”到提升“解决率”的深刻转变,以质效双升重塑公共服务标杆,以专业高效增强政府公信力。

通过“三访三查”跟进督办。“三访”群众“问题是否解决、未解决是否主动说明原因、是否主动告知进展和下步安排”,“三查”办理单位“承诺是否兑现、未兑现的原因及预计兑现时间”。2026年上半年编制了《市级平台群众诉求承诺事项兑现“三访三查”情况专报》,部门承诺兑现的693项诉求中,已解决635项,承诺兑现占比91.63%。

通过一系列组合拳,有效破解了“交办难、沟通堵、回复慢”等顽疾,有效提升了办理时长及群众满意度,真正实现了“事事有回音、件件有着落”。

例如,有市民反映长江西村44栋三楼平台存在多名业主占用公共区域种菜及浇灌粪便异味扰民问题,铜官区政府答复待晴天后清理。经铜陵12345热线电话回访,发现清理作业不彻底,残留脏土坠落,且问题迅速反弹,复种现象频发。随后热线持续跟踪访查,倒逼责任单位压实网格化监管职责,加密巡查频次,最终彻底根除乱象,完成了闭环销号。

加强源头治理 着力减轻基层负担

创新实施诉求“终结”办理机制。制定热线工单回复新模板,优化工单答复要素、提升工单回复质量,进一步减轻基层工作压力。对确属不合理或经多次依法依规办理后无解决空间的诉求,由承办部门提交说明申请,经热线研判认可后予以终结答复。2026年上半年,

铜陵12345热线共对99名诉求人的550次重复投诉完成认定,经过“终结”程序有效遏制了100余次无效办理,切实减轻了基层工作负担。

创新建立“首交负责制+争议即时会商”工作机制。针对职责不清的诉求事项,由首接部门负责全程跟踪办理;对存在争议的诉求,由市热线管理中心牵头即时组织现场会商或专题协调,明确责任主体和工作要求,对推诿问题的单位负责人进行提醒,强力推动问题解决。严格落实安徽省政府关于12345热线群众诉求办理相互推诿问题排查整治的相关要求,结合深入贯彻中央八项规定精神学习教育和不担当不作为问题专项整治,全面排查今年以来12345热线办理中存在的部门推诿问题,重点排查因职责边界模糊、管理权限交叉、制度规范缺失等导致的推诿事项,建立问题清单和整改台账。

有市民反映老鸡矿山桥梁拐弯处路窄临河,夜间行车存在安全隐患,要求加装护栏。经查,该道路地域位于原铜陵县辖区境内,系原狮子山区为经济发展需要立项修建。后因区划调整,原铜官山区与狮子山区合并设立铜官区,同时铜陵县撤县设区为义安区,该路段后划归铜官区管辖。由于道路属性界定存在交叉,按道路标号属县级公路,应由交通部门主管,但市交通运输局从未对该路段进行过管护,认为该道路应视同城市道路管理,涉及住建部门职责。鉴于事关群众生命财产安全,铜陵12345热线积极发挥协调枢纽作用,多次组织相关部门现场踏勘、专题会商,最终明确该事项由铜官区牵头办理。目前,该处护栏已安装完毕,安全隐患得以消除。

深化技能提升 创新打造专业团队

创新制定话务队伍专业化培训体系。持续加大培训力度,推行“月考核、季实操”双轨培训模式,通过月度考核培训与情景模拟演练,系统性提升话务员业务能力与沟通技巧。同步开展部门、热线双向交流培训,互通业务流程、共享政策要点,持续丰富话务员综合业务储备。依托大数据等科技手段,整合汇聚85个市直单位共1541条政策信息,构建可视化

“接诉即办”知识库,显著提高话务员在线解答能力与效率。

创新开展录音案例复盘分析。筛选日常工作中的正反典型通话实例,采取小组研讨、集中学习、实操模拟等多种形式,深入查摆剖析服务短板,持续优化沟通策略,着力实现“高效共情沟通”。

通过系列举措,推动话务员服务模式由“被动接电”向“主动服务”深化转变,为打造“群众满意、政府放心”的新时代政民沟通连心桥奠定坚实基础。队伍专业能力建设成效持续显现,2023年至2025年,铜陵12345热线参赛选手连续三年跻身全省岗位练兵决赛,先后斩获团队二等奖、三等奖佳绩。

谋划长远发展 持续擦亮特色热线品牌

下一步,铜陵市12345热线将继续立足为民服务定位,围绕“答得快、办得好、汇民意”三个方向持续发力,不断提升热线综合服务能力。

聚焦“答得快”,持续提高直办率。迭代升级知识库建设,坚持权威准确、动态更新、共建共享原则,针对高频诉求梳理标准化答复口径。创新“点单式”知识库建设,平台向部门定向推送建设任务,健全校核纠错机制,推动知识库由“有”向“优”转变。规范诉求终结办理流程,完善材料报送、审核确认流程,做好无理诉求在线解释答复。拓展三方通话适用场景,完善配套运行规则,推动更多诉求实现接诉即办,压缩流转环节。

聚焦“办得好”,稳步提升解决率。完善工单全流程回溯倒查、质效比对机制,靶向整治推诿扯皮、久拖不办、虚假办结等问题。深化跨部门常态化协同联动,打通信息壁垒,凝聚处置合力,提升复杂诉求研判处置精准度,保障群众诉求落到实处。

聚焦“汇民意”,提升决策参谋能力。用好热线专报载体,梳理高频热点难点诉求,开展深度研判,剖析问题根源,形成有情况、有分析、有对策的专报材料,为党委、政府决策提供民情参考,推动实现源头治理。持续厘清部门职责边界,优化多部门诉求协同处置流程,完善快速响应机制,充分发挥好热线连心桥作用,不断提升群众获得感和满意度。



铜陵市民反映老鸡矿山桥梁拐弯处路窄临河,夜间行车存在安全隐患,要求加装护栏。经过铜陵12345热线协调明确权责、推进办理后,老鸡矿山桥梁拐弯处路顺利安装护栏,提升过往车辆行驶安全度。 铜陵市12345政务服务便民热线管理中心供图