河北省石家庄市：推进政务热线向“治理枢纽”跃迁

■石家庄市12345政务服务便民热线

国务院办公厅出台《关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号），站在推进国家治理现代化的战略高度，作出践行以人民为中心的发展思想的制度性安排，推动热线从“民生服务窗口”升级为“政府治理中枢”。河北省石家庄市12345政务服务便民热线坚持把群众呼声作为“第一信号”，站稳人民立场，注重改革创新，不断强化智能服务、协同联动、主动治理，推动热线实现从“传统服务”向“智慧服务”、从“单兵作战”向“协同共治”、从“被动接诉”向“主动治理”三个重大转变，推动12345热线从政务服务“总客服”向社会治理“总枢纽”大跨步跃迁。

延伸智能服务链条，提升数智服务水平，助力优化城市治理。发扬刀刃向内的自我革命精神，不断推进改革创新。一是优化工作机制，提升热线服务质效。进一步畅通“网络+热线”民意表达渠道，实现企业群众诉求“受理、转办、办理、回访、督办、评价”的全流程闭环办理。按照“统一受理、统一审核、统一交办、统一回访”的“四统一”工作模式，持续优化工单流转派遣审核程序，力求企业群众求助不绕远、少等待。二是优化系统平台，提高智能服务水平。紧跟数字化发展趋势，年初开始新系统建设，通过多轮需求对接、功能演示与反复修改，新系统建设基本完成并已上线试运行。新系统新增智能助手、智能质检、语音转文字等智能化功能，覆盖受理、审核、交办、回访全流程，将有效提升话务受理效率和办理规范性，以技术“巧思”加热为民服务“温度”。三是分析民生数据，辅助政府科学决策。建立“日统计、周汇总、月分析”数据统计分析机制，充分借助数智化手段，推动热线汇集的社情民意数据信息“用起来、活起来”，有效提高数据治理能力和效率。

强化多方协同联动，分类督办合理诉求，聚力破解难点问题。创新实施“三办解题法”，有效统筹资源力量，打破诉求办理过程中条块分割、部门独立、区域割裂的旧观念旧框架。一是开展专项深办，攻坚政策制度难题。深挖诉求背后的体制机制障碍和政策短板，通过源头治理，推动诉求办理从“解决一件事”到“办好一类事”。例如，统筹辖区和行业主管部门力量，共同研究解决线缆悬垂、安装充电桩难等问题，推动出台《居住区电动汽车充电设施建设管理指南》《城区道路空中缆线整治方案》等制度性文件。二是开展联合会办，破解权责不清困境。建立市热线会商调度机制，针对当期重点突出问题及办理不力事项，定期召开承办会议集中调度，并通过签发提示函督导承办单位落实责任。特别是针对职责交叉、涉及多部门的易扯皮或长期“空转”事项，由市热线召集部门联合会商，明确主办和协办单位职责，推动问题高效解决。三是开展“12345+”联动办，统筹力量化解问题。以数据平台为底座，双向联动推进，数字赋能增效。实现12345热线与司法、文旅执法、交通运输、公益检察、住房建设、食品安全、消防应急、医疗保障等10个专业领域高效联动，打通“民意数据”流动通道，定期移交相关问题线索，推动相关行业部门创新监督举措，延伸监督触角，让行政执法监督更有力。

深入调研高频问题，集中力量攻坚克难，主动治理共性问题。热线以致力主动化解企业群众痛点、堵点问题为切入点，用心用情用力把老百姓的身边事办实、办好，实现用一根热线“绣花针”穿起服务民生“万根线”，撬动起一场城市治理的深刻变革。一是顶格协调，提级处置。以“未诉先办”“源头治理”为目标，对年度9个方面15项高频热点问题进行专题研究，现场调度相关辖区部门，统一安排部署整改提升工作，市热线跟踪督导问题整改落实，狠抓主动治理成效。二是强化分析，深度研判。市热线强化数据分析研判，梳理汇总年度高频共性问题，明确责任分工，压实承办责任，推进承办单位主动化解企业群众高频共性问题。三是同推互促，协同发力。对接相关职能部门，统筹谋划长效机制，逐项制定解决方案和责任清单，以“一问一答”的方式颗粒化拆分要点并更新到热线知识库，让服务再靠前一步。

今年以来，石家庄市12345热线共受理企业群众诉求事项323万余件，通过采取因案施策、分类攻坚等措施，确保合理诉求迅速解决到位，无理诉求教育疏导到位，为企业办事提供帮扶指导。同时，热线充分发挥“前哨”作用，协同90余家承办单位力量，推动属地部门分类处置、快查快处，开展专事专办、联合会商，有效提升社会治理综合效能以及突发事件的应对速度和办理质效。

案例一：疏堵结合攻克“停车难”

私家车乱停放，商圈、医院周边公共停车泊位紧张是热线高频问题中的典型例子，也是群众反映强烈、长期易重复反弹的重点问题。石家庄市聚焦这一民生痛点，坚持从扩容供给和优化管理两端发力，一方面，联合石家庄市交管局及各辖区交警大队建立违停动态巡查机制，对重点区域违停乱象进行常态化整治，推动出台《石家庄市停车管理条例》，规范全市停车管理工作。另一方面，研究利用城市闲置地块新建临时停车场，探索实行机关和企事业单位停车场在空余时段错峰共享车位。

通过推行“功能调整、改造升级，闲置利用、有偿共享”的创新模式，把一批零散空地、道路边角、桥下空间转化为合规的公共停车场，推动机关、企事业单位开放空余时段错峰共享车位，有效盘活了城市存量停车资源，市民停车通行的体验得到切实改善。

案例二：解“全市充电桩安装”难题

新华区汇君城小区业主申请在个人停车位上安装电动汽车充电桩，供电部门告知需物业出具允许安装充电桩的证明材料并加盖公章才能现场勘查、施工，但小区物业以“不安全、电容量不够”为由拒绝。业主多方沟通无果后拨打12345热线求助，诉求转至新华区相关部门后，工作人员第一时间赶赴现场协调，向小区物业讲解国家及省市关于支持居民区充电桩建设的相关政策，消除物业对安全责任划分的顾虑，同时协调供电部门提前到场对小区配电容量进行检测，确认现有配电设施满足加装需求。

以此为突破口，市热线迅速梳理存量诉求中同类问题，由市发展改革委牵头，联合市住房和城乡建设局、供电公司制定印发《石家庄市居住区电动汽车充电基础设施建设管理指南（暂行）》，明确居民区充电桩安装的全流程规范与权责划分，清晰界定了业主、物业、供电企业三方的权利义务，从制度层面打通了既有小区充电桩安装的堵点。

新疆维吾尔自治区阿勒泰地区：热线搭起连心桥 “未诉先办”助力暖心换证

■新疆维吾尔自治区阿勒泰地区行政服务中心

“同志，我这证是真的，怎么就不行呢？”在新疆维吾尔自治区阿勒泰市行政服务中心的不动产登记窗口，60多岁的哈萨克族老人努女士攥着一本边缘磨损、纸页泛黄的80年代手写结婚证，满脸焦灼。因丈夫姓名未填写父姓，且身份证号码处有涂改，这本“红本本”被系统判定为“信息不符”，房产过户被迫中断。

这并非个例，随着阿勒泰冰雪旅游热带动房产交易活跃，叠加户籍办理、遗产公证等业务高峰，大量持有早期手写结婚证的群众陷入“有证难用”的怪圈：钢笔字迹洇染难以辨认，字迹有涂改、姓名简写与身份证全称不一致……群众为证明“我是我”“我配偶是我配偶”，不得不在公安、民政、档案等部门间奔波，甚至陷入“证明套证明”的死循环。

富蕴县居民余某夫妇对此深有体会。二人1989年登记结婚，因当时音译习惯，结婚证姓名与现身份证有一字之差。今年初办理房产过户时，银行以“信息不符”拒绝抵押注销，过户搁置。“几家单位跑了三趟，开了两次证明，还是卡壳，差点以为房子真过不了户了。”余某无奈地说。

面对这一新问题，新疆维吾尔自治区阿勒泰地区12345热线没有止步于传统“派单—转办—回复”。通过对2025年下半年至2026年初工单的全量复盘，工作人员发现一个“隐形痛点”：直接投诉“结婚证无效”的工单虽不多，但在房产过户、公证等业务咨询中，因早年证件与现行身份信息不一致导致“卡壳”的问题频频被提及；一线窗口反馈，经常有老人因旧证办事受阻，怨言颇多。

依托热线大数据平台，工作人员对近半年涉及“结婚证信息不符”“婚姻证明”的工单进行精准画像：受影响人群多为中老年人，涉及业务集中在不动产登记、车辆过户、公积金提取、遗产继承等高频民生领域。数据显示，若不及时干预，随着老龄化和房产交易需求增加，这一历史遗留问题可能引发集中投诉潮。基于此，12345热线迅速启动调研，深入民政、公安、不动产等一线窗口摸排，梳理堵点、研提对策，吹响了“未诉先办”的哨声。

面对这道跨部门“综合题”，12345热线化身“总调度”与“连接器”，通过高频次“点对点”沟通和数据共享，串联起民政、公安、自然资源、司法及车管所等部门业务骨干。经多次讨论，各部门达成共识：尊重历史、便民利民、数据互认。对12345热线反馈及窗口排查出的老旧证件问题，优先开辟“绿色通道”，全力做好便民服务；针对音译差异、简繁体混用等历史问题，明确“以原始档案为准、以事实为依据”的审核原则，彻底打通部门间数据壁垒。

“过去群众反映换证难，我们觉得按章办事没毛病；现在看了热线的数据分析，才发现这是系统性问题。”阿勒泰市民政局婚姻登记处工作人员阿依霞·卡克木坦言。

方案既定，执行如流。阿勒泰地区民政局迅速发布《关于集中开展老旧手写结婚证换发工作的公告》，12345热线同步赋能，动态更新知识库，联动微信公众号及社区网格群，实现政策精准滴灌，“一站式办理、零成本换发、跨区域通办”的服务模式，让便民举措真正落到实处。

在具体办理过程中，流程大幅简化。面对持有早期手写结婚证、信息存在细微出入的群众，登记员依托全国婚姻登记管理系统溯源比对，辅以人脸识别核验身份，确认无误后当场免费换发新版证书。

据统计，截至2026年6月，全地区累计办理老旧结婚证换发748件，惠及群众1496人。正如阿勒泰地区行政服务中心副主任多胜·包坦所言：“七百多本新证，承载着一千多名群众的信赖。”