山东省临沂市构建政务热线综合性服务体系

数智研判助科学决策 提升治理服务能力

■山东省临沂市12345政务服务热线受理中心副主任 崔洪芳

山东省临沂市是沂蒙精神的发源地，党群同心是沂蒙精神的精髓之一。临沂市12345政务服务便民热线（即“热线首发”平台，以下简称“热线首发”）自2013年试运行以来，历经10多年发展，已成为党委、政府密切联系群众的重要纽带，也成为各级各部门深入践行沂蒙精神的暖心实例。“热线首发”群众诉求受理量从最初的每年约33万件，跃升至近年来的每年约500万件。服务模式从单一电话渠道拓展到“五位一体”的综合性服务平台，服务理念从平台思维转向治理思维，拓宽了服务的深度和宽度，提升了市域治理能力。2022年4月以来，临沂市先后上线运行“12345·临沂首发”客户端、“沂蒙同心云”大数据智能分析系统，深度盘活“沉默数据”，实现海量民生数据的深度分析，以数智研判助力支撑科学决策，推动治理模式由“接诉即办”向“未诉先办”、源头治理转型，着力打造数智赋能基层治理的“临沂样板”。

完善运行机制 搭建最强根基

完善规章制度，优化办理流程。基于大数据分析结果，对诉求办理流程进行持续优化。通过分析工单流转时间、办理时长、各环节处理信息、部门办理质量等数据，找出办理流程中存在的堵点和痛点，通过制定规章制度，解决存在的问题。例如，发现部分工单在部门间推诿导致办理时长增加，通过明确职责清单和优化派发规则，减少工单流转时间，普通诉求实行“3+2+5”办理模式，企业诉求实行“2110”办理模式，疑难复杂问题适当延长办理期限。通过优化流程，完善规章制度，提高办理质效。

建立协同机制，形成工作合力。通过市县乡三级协同联动，构建一级建设，三级共用的联动格局。建立“热线首发”与110、120等其他服务热线的协同联动机制，形成“统一领导、联通对接、协同联动”的热线网络体系。建立热线首发与公安、检察、法院、信访、网信联动机制，通过各部门协同联动，形成工作合力。

落实“八办机制”，高效为民办事。围绕高效解决群众诉求，建立并落实了“八办”工作机制，即“一口通办、精准交办、接诉即办、沾边就办、五级督办、专项深办、领题直办、未诉先办”，解决诉求渠道分散杂乱、工单派发不准确、办理效率不高、不愿主动办理、办理不彻底群众不满意难题以及一些政策性体制性问题，全面提升为民办事能力。



临沂市12345政务服务热线受理大厅话务人员工作场景。



临沂市12345政务服务热线受理中心打造的“12345·临沂首发大数据智能分析平台”（主页面图）。

深挖数据价值 释放强劲动力

强化源头治理。利用“沂蒙同心云”大数据智能分析系统，对海量诉求数据进行全流程监测。对“热线首发”民生数据从时间、地点、事件等维度进行数据挖掘、追溯分析，辅助政府部门动态掌握企业群众的需求变化，从源头上抓好群众诉求治理，推动未诉先办。

强化重点处置。通过“沂蒙同心云”大数据智能分析系统构建数据分析模块，实时抓取热点问题，监测重点事件、重要点位、重点县区，并根据不同属性，形成事件画像、首发档案，及时化解群众身边的难点事、烦心事。

强化风险监测。通过大数据分析系统，对“热线首发”数据实时监测，动态感知数据趋势，时刻感受民生温度。树立“底线思维”，加强与网信、公安、信访等部门在数据共享、线索移交等方面的衔接联动，推动部门快速处置，及时化解潜在风险矛盾。

共建共用数据 构建最强支撑

整合多源数据资源。将热线电话、“12345·临沂首发”客户端，以及其他线上线下诉求渠道所产生的数据进行全面整合，打破数据孤岛，实现各类诉求信息，包括文字、图片、视频等多种形式数据的集中汇聚，形成庞大且全面的政务服务诉求数据库，为后续深度分析奠定坚实基础。同时将数据横向汇聚至市大数据局“城市大脑”平台，纵向汇聚到省热线平台，实现数据的共建共享。

构建数据标准规范。制定严格的数据采集、存储、传输、处理和应用标准；统一诉求分类编码体系。例如将各类诉求细化为城市综合、社会事业、城乡建设等一级分类，并进一步细分至五级类目，确保全市范围内数据的一致性、准确性和可用性，对数据的采集、录入、审核等环节进行严格把关，保证数据的质量，方便后续的数据挖掘与分析。

构建数据安全体系。完善安全管理体系，加强对数据的访问控制、加密传输、备份恢复等安全措施，保障数据的安全和隐私。对涉及党和国家秘密以及工作秘密、商业秘密、政治经济、社会敏感问题、个人隐私等工单进行信息加密，列入保密工单处理。未经批准，不得向任何个人和组织提供、泄露市民来电和各类诉求信息。

措施成效显著 助推治理转型

诉求办理质效显著提升。2022年4月以来，“热线首发”累计受理群众诉求2249万件，全市诉求问题解决率明显提升；自2024年开展专项深办以来，在50余个领域持续发力解决根源问题，推动由“办好一件事”到“解决一类事”进阶，相关领域问题明显减少，比如小区充电桩安装、公交线路设置、居民供暖服务等。专项深办领域的诉求平均办理时长大幅缩短，从过去的6.2天缩短至3.5天，提高了群众满意度，提升了政府公信力。

科学服务决策能力明显增强。依托“沂蒙同心云”大数据智能分析系统的数据分析结果，政府部门在制定政策时，能够更加精准地把握群众需求和社会热点问题。

风险研判预警日益精准。“沂蒙同心云”大数据智能分析系统通过对群众诉求的长期跟踪与分析，实现对重大、敏感、苗头性信息的实时监测与预警，变响应为预警，变被动为主动。实时监测具有规律特征的重点事件，将反映集中的诉求分级分类，及时研判预警，化解矛盾风险。

“首发”品牌影响力持续扩大。“12345·临沂首发”客户端开通“建言献策”版块，对于一些热点问题，在平台上主动设置话题，引导群众参与探讨破解办法，共同参与社会治理。通过设置话题，收集意见建议29.9万余条；通过媒体曝光，推动解决诉求事项500余件。用好“群众评论”，定期梳理并形成群众评论专报。临沂“热线首发”相关改革创新做法，被主流媒体深度报道。近年，全国政务服务便民热线创新发展暨标准化工作推进会议在临沂市召开，本地“热线首发”品牌影响力持续扩大。

归纳特色经验 持续完善体系

坚定为民初心，赓续沂蒙精神红色根脉。始终坚持人民至上，传承弘扬沂蒙精神，把“热线首发”作为践行新时代网上群众路线的核心载体。一是厚植为民服务情怀，深化思想教育，常态化开展沂蒙精神专题学习，牢固树立人民至上的工作理念；对全市新入职工作人员开展走进热线首发活动，上好入职第一课。二是拓宽全域便民诉求渠道，整合电话、微信小程序、网页留言、客户端等多元入口，实现全天候、不间断受理群众诉求，方便群众随时上传照片、视频等证据材料。三是推动各级“进用首发”，邀请业务骨干、年轻干部、市民代表、企业家代表等走进“热线首发”，倾听群众诉求，提出相关建议。

坚持守正创新，构建高效闭环治理体系。以法治化建设为抓手，依托《临沂市12345政务服务便民热线条例》刚性支撑，持续推进平台改革、流程再造，打造权责清晰、运转顺畅、督办有力的全链条闭环管理机制。一是制定职责清单，编制市级《诉求派发职责清单》，指导县区编制县乡职责清单，根据清单训练智能分单模型，实现精准派单，提高转派效率。二是融合媒体属性，建设“12345·临沂首发”客户端，搭建媒体矩阵，借助媒体力量促进问题解决，实现“政务服务”与“融媒属性”的创新结合。三是树立“有解思维”，整合各方办事资源，构建“首发+网格”“首发+调解”“首发+听证”等“首发+”社会治理体系，将合理诉求“一办到底”。

坚守数智赋能，推动基层治理提档升级。一是构建全域民情感知体系，全量归集海量民生诉求数据，打破部门信息壁垒，实现数据互联互通、全域汇聚；通过智能分类、标签建模、热点聚类、趋势分析，将零散的群众诉求转化为可视化、可量化的民情数据库，让民生痛点看得见、治理弱项摸得准、工作措施落得实。二是拓展AI大模型应用场景，积极应用人工智能新技术，不断丰富热线智能大模型应用场景，全面赋能诉求受理、分派、督办、回访、质检等全流程工作，研发智能语义提取和一键填单、智慧转派、智能画像、智能报告等应用场景，大幅提升诉求处置、数据应用的智能化水平。三是推动基层治理关口前移，依托大数据智能研判成果，建立民生热点预警、重点领域推送工作机制，精准预判季节性、周期性、趋势性民生问题；将数据研判线索精准推送至基层，不断提升基层治理的智能化水平。

（图片由临沂市12345政务服务热线受理中心提供）