湖北省襄阳市12345政务服务便民热线：变“被动响应”为“主动治理”

■湖北省襄阳市12345政务服务便民热线文图

湖北省襄阳市12345政务服务便民热线于2012年开通，并逐步整合全市政务服务资源。2018年归并39条政务热线，此后又整合线上线下21条渠道，2025年进一步将企业投诉服务等平台纳入，形成“7×24小时”全天候服务体系，受理群众和企业的咨询、求助、投诉及意见建议。运行13年来，热线受理量达976.4万件，高效服务赢得群众广泛认可。

近年来，热线持续发挥“连心桥”作用，构建“1324N工作法”，以标准化规范化建设为引领，推进人大社会观察点等3个建设，用好企业诉求周例会等2个例会，做好热线交不出工单攻坚等4个结合，制定N个解决主题并联合多部门研究解决，推动群众获得感和满意度稳步提升。



湖北省襄阳市12345政务服务便民热线话务大厅内，话务员正专注接听群众来电。

案例一：深耕“跨省通办”服务，打通群众异地社保办事堵点

多位群众通过热线反映，办理异地社保待遇申领、养老保险关系转移、待遇资格认证等业务时，受地域限制存在办事渠道有限、往返奔波多、办理流程繁杂等困难，异地办事不便成为高频民生诉求。对此，市人力资源社会保障部门聚焦跨区域办事堵点痛点，持续深化“放管服”改革，深耕社保“跨省通办”，打破地域行政壁垒，健全跨域政务服务体系，已与12省（市）17个城市搭建“跨省通办”协作机制，落地18项高频社保服务事项。同时，依托数据共享、线上联审、跨地协同、全程帮办模式，全面推行社保业务“不见面审批”，用“数据跑路”代替“群众跑腿”，不断简化办事环节、压缩办理周期，切实破解群众跨省办事来回跑的难题。

案例二：人大观察点监督发力，破解道路“围而不建”难题

襄阳市樊城区仙桥路新建工程为市本级重点投资项目，项目施工期间对道路右侧车道实施全封闭围挡。受征迁推进滞后、资金保障不足等影响，项目两次进场施工均被迫停工，长期处于“围而不建、停而不复”状态。施工围挡长期未拆除、路面未及时恢复，出现土壤裸露、杂草丛生等问题，严重挤占群众通行空间。

该路段周边覆盖2个居民小区、1所幼儿园、1所学校，服务群众5000余人，是片区居民及校园师生唯一出行通道，日均通行车辆超1200辆。道路长期围挡堵塞通行，给周边居民日常出行、学生上下学带来极大不便，群众诉求集中、投诉频次较高。

襄阳市坚持问题导向、精准督办破难点，实地调研核查，梳理症结短板，形成专项调研报告，并提出整改建议。通过多方联动协调、靶向督办，施工围挡拆除、路面临时硬化等整改工作顺利推进，道路全面恢复正常通行，打通了出行“堵心路”。

案例三：将老旧小区办证“遗留事”，办成安居乐业“稳心事”

多名群众通过热线反映，谷城商场家属院6户居民长期无法办理不动产权证。该问题受原企业改制遗留、购房发票缺失、业主契税政策认知不足等多重因素叠加影响，办证难题悬置长达十年，属于跨领域、跨部门历史遗留民生积案，群众诉求强烈。

接到热线疑难诉求后，谷城县第一时间分析研判，认定事项情况复杂、堵点交织，迅速启动疑难诉求交办处置机制。由县委社会工作部牵头，统筹不动产、税务、住房建设、信访等多部门组建联合攻坚专班，靶向破解历史遗留堵点。同时，创新推行“票税分离”容缺办理模式，打破传统办理限制，多方协同疏通材料不全、流程不畅、政策衔接不足等难题。2025年11月，6户居民全部顺利办结手续、取得不动产权证书，有效保障了群众合法财产权益，切实将陈年“遗留事”转化为安居乐业的“稳心事”。

案例四：健全专班快办机制，精准破解企业融资难题

企业因研发投入大、抵押物不足，面临融资难题。该问题受轻资产运营、传统抵押物缺乏、融资渠道不畅等多重因素叠加影响，一度制约企业技术升级和市场拓展，属于跨领域、跨部门涉企疑难诉求，企业诉求反映强烈。

接到企业诉求后，市项目推进服务专班牵头，联动市市场监管局等多部门协同攻坚，破解企业融资堵点；创新推行知识产权质押融资模式，打破传统抵押物限制，协调银行为企业定制融资方案，多方协同疏通融资渠道不畅、政策衔接不足等难题，帮助企业获得1000万元贷款，切实解决企业发展路上的“烦心事”。

陕西省榆林市府谷县：热线迭代升级嵌入县域治理

■陕西省榆林市府谷县人民政府办公室12345政务服务便民热线

一条热线，既传递民生温度，更标定治理精度。2018年以来，陕西省榆林市府谷县12345政务服务便民热线在县委、县政府领导下，由县政府办主管主办，不断迭代升级：整合渠道，构建统一受理枢纽；强化会商督办，形成闭环办理机制；深化研判分析，推动治理“未诉先办”。如今，热线已深度融入县域治理，成为感知社情民意、破解急难愁盼、助力文明创建和优化营商环境的重要引擎。

运行8年来，府谷县累计受理群众诉求3.7万余件，工单年均增长15%，按期办结率超99%，群众满意率达98%以上；依托130余期《社情民意》分析、《热线专报》等决策参考，热线从办好单件诉求的民生服务，升级为破解共性问题的决策智库，为县域治理现代化提供了一个鲜活的基层样本。

高位统筹，从“分散受理”迈向“全域一体”

过去，群众反映诉求的渠道分散，部门多头受理、各自为战。府谷县坚持高位统筹、系统施治，通过政府主要领导谋划定向、治理资源归并整合、干部下沉一线感知，将热线从“多口进水”扭转为“一龙治水”，蹚出了一条从“分散受理”迈向“全域一体”的治理新路。

高位推动，构筑治理框架。2018年以来，县政府办兜底主办、高位协调；2023年成立由政府常务副县长任组长的热线工作领导小组，出台管理办法，设立专责科室，为94家承办单位开通三级账户；2025年搭建便民数据平台，推进各渠道业务深度融合，夯实全县一体治理底座。

以上率下，深察民生实事。府谷县将“键对键”线上反馈与“面对面”线下感知结合，构建三级联动响应机制。县政府主要领导带领相关部门负责人走进市级平台接听热线，能立行立改的现场交办答复，其余建立台账、限期完成；坚持在政府领导班子月度例会上，调度督办疑难复杂工单；连续三年下沉社区召开民生座谈会，协调解决一批民生问题，以“领导沉下去、问题浮上来”夯实精准治理的民意基础。

闭环管理，从“被动派单”迈向“精准智治”

府谷县将工单流转全过程与机制创新深度融合，构建“精准研判—极速响应—刚性督办”的规范化链条，让每一件诉求都有回音、有着落。

研判分流，厘清办理责任。建立研判分流组每日晨会机制，梳理甄别前一日诉求。对管辖争议、复杂事项明确牵头及协办单位；识别重复多头反映事项，杜绝无效流转。县政府主要领导及班子成员定期过问调度疑难工单，破壁垒保障群众诉求快速落实主责单位。

积极响应，跑出“府谷速度”。围绕“快接、快派、快办”，打造“接派办评”全闭环流程。投诉求助类即接即派，咨询类2小时内派发，涉企工单3日内办结率超90%，同时搭建动态知识库，归集共享信息，实现快速回应咨询诉求。

刚性督办，倒逼诉求真办结。建立“承办单位自查+政府办抽查+纪委监委督查”三级督办体系，执行“双把关”审核，不满意工单退回重办。联合政府督查室专项督办，2024年督办超期工单58件。热线周报、月报抄送纪委监委、组织部，推诿扯皮工单移交纪委。热线考核纳入全县年度考核，工单逾期率压至1.85%，群众满意度98.7%，实现从“程序办结”向“实质解难”转变。

数智赋能，从“接诉即办”迈向“未诉先办”

热线工作的价值，还在于预判潜在风险、优化系统治理。府谷县深挖热线数据，变“被动响应”为“主动预见”。

智能预判，实现靶向治理。依托3.7万余件工单数据构建分析模型，精准识别住房建设、社会保障等领域以及中高考、防汛等关键节点可能存在的问题，如供暖季前提前40天预判投诉增长趋势，协调检修管网，实现同类投诉同比下降30%。通过整理130余期决策参考信息，推动“事前预防”。

源头化解，减少重复诉求。深化与综治、信访中心联动，针对高频重复投诉群体开展线下约访、矛盾调处。如针对欠薪高发期，依托数据锁定重点行业，联合搭建“欠薪快速支付通道”，2025年处置欠薪问题1417件，提升了治理效能。