

政务管理服务工作

(12345 政务服务便民热线专刊)

湖南省政务管理和服务局

2023年11月15日

编者按：今年来，各地围绕接诉即办、服务手段、运行保障、督办提升等关键环节创新提质，着力打造便捷、高效、智慧的12345政务服务便民热线，以服务“高质量”换来群众“满意度”，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。现将部分地区经验做法进行刊发，供大家学习借鉴。

湘潭市：三管齐下助推城市治理现代化。聚焦资源整合，提升城市治理广度。完成 51 条部门热线和 5 个县市区 12345 热线的归并，实现全市范围内政务热线“一号对外”。全面归集网上投诉渠道，形成“统一模式、统一标准、上下联动”的工作体系。利用热线数据开展疑难诉求警示、热点诉求分布、民生诉求趋势等多维度分析，找准城市治理堵点痛点。强化部门协作，提升城市治理精度。精准对接服务，设立“文明直通车”平台，全面收集解决城市建设管理中的“疑难杂症”。推进 12345 热线与 110 报警服务台对接联动，实现警务与非警务诉求高效分流。实施高效服务，提升城市治理深度。建立市政府领导定期调度疑难工单工作机制，赋予市热线办指定交办权，实行承办单位“零退单”制度，重点解决部门职责不清、执法主体不明等办理难题。建立“一呼即应”工作机制，工单交办向下延伸至市直部门科室（二级机构）、区直部门和乡镇（街道），涉及占道经营、噪音扰民等事项在 1—2 个小时内快速响应，办结时限从 5 个工作日压缩到 1—3 个工作日。

长沙市天心区：数字赋能热线工作，释放服务群众“新动能”。率先打造“1+4”智慧政务热线服务，通过数字赋能，推进智能派单、预警、核查、呈现等四个智慧应用建设。实现 64% 智能无感派单，36% 智能推荐，工单流转更精准高效。今年以来，聚焦热点、难点诉求，开展智能分析 13 次，为党委政府决策提供支撑。建立热线“一单四制”机制，对长期重复投诉问题，进行跟踪调度和

动态监管。探索“未诉先办”“热线+网格”工作机制，主动收集社情民意，提前介入、超前解决有关问题。

衡阳市蒸湘区：以标准化办理为切口强化热线工作。出台区12345热线办理标准化细则，根据各成员单位“三定”方案明确责任范围，夯实“领导、行业、专班、办事员”四方责任，建立“一把手”落实“领导责任”、行业部门落实“部门责任”、业务股室落实“专班责任”、承办人员落实“办事员责任”机制，坚持全区上下一盘棋，强化多部门沟通协调，不折不扣做好群众工作。落实“签收、派单、退件及延期、办理、答复”五步流程，科学规范受理流程、严格及时交办、全程跟踪督办、现场核实处理，确保热线工作标准化运行。

株洲市石峰区：以“133”工作法提升热线办理质效。实行“一网统管”，将12345热线工单、居民网格群、企业服务群等各渠道诉求统一纳入区网格平台登记管理，通过网格平台高效派发工单任务，在线跟踪审核办理情况，诉求事件流转和办理实现全程信息化闭环管理。推行“三项举措”，针对办理难度较大的事项，实行领导集中交办、政府重点督办、干部“揭榜挂帅”领办等措施，制定专项方案，部门合力攻坚，解决了一批重点民生、安全问题。强化“三个责任”，在做好12345热线“接诉即办”的同时，深化落实区领导、部门（镇街）、社区（村）工作责任，主动深入企业、走访群众，摸排查找问题、靠前服务，争取问题“未诉先办”。

长沙市开福区：联动网格化管理，注重源头化治理。探索部门联动办单模式，联合网格化管理“吹哨报到”平台，合力解决群众反映的“急难愁盼”问题，将矛盾纠纷化解在基层。洪山街道充分发挥网格化管理优势，运用“街道吹哨、部门报道”机制推动“未诉先办”“接诉即办”，解决恒大雅苑小区临电改造等疑难问题。成立基层群众诉求源头治理工作指导专班，设立综合、房产物业、城管等3个工作组，深入街道社区一线了解工单办理情况，指导督办复查各类诉件，推动复杂问题解决。今年来，专班下沉一线督导30次，核查诉件179次，办结解决130件。

邵东市：强化“人”“财”保障推动热线升级。市财政安排专项资金用于12345政务服务便民热线升级改造，增加“智能回访”“智能IVR”“智能知识库”“多渠道客服”等模块。12345热线基本实现对咨询、投诉、举报全覆盖，实现全年365天、7×24小时对群众诉求的全渠道响应。市人社局、医疗保障局、发改局、市场监督管理局等单位安排专业人员进驻热线话务大厅接听、答复市民来电，司法局安排107位律师、法律工作者轮班到热线解答市民法律方面的咨询。

送：省政府领导、办公厅领导。

发：省直相关单位，各市州人民政府办公室（厅），各市州行政审批服务局。

抄送：省委全面深化改革委员会办公室。

湘政简准字〔2023〕37号

