

打造有温度的城市

——四平市12345政务服务便民热线记事

本报记者 崔维利 杨率鑫

城市不仅有高耸的楼房，还应有浓郁的温情；每一位市民的呼声能否被听到、被关注，体现了一座城市的温度。

近年来，四平市12345政务服务便民热线充分发挥百姓连心线、政民直通车、发展助推器、决策信息源和形象代言人作用，成为解决群众问题最后一公里的重要平台、答疑解惑的咨询驿站、人民群众联系党和政府“最重要、最畅通、最便捷、最信任”的桥梁与纽带，也成为四平市社会治理体系的重要支点、打造一流市场环境的重要载体。

这是一条代表城市温度的热线，一头连着党委政府，一头连着百姓民生。小到一井盖、一根电线，大到城市建设、营商环境……一件件群众诉求工单满意办结的背后，是一份份标注着幸福温暖的“民生答卷”。

协同整合畅渠道“接诉即办”“一号通”

依托12345政务服务便民热线，四平市归并优化整合政务服务热线共90条，包括各县(市)区长及市本级部门行政首长的公开电话，突出“12345”一号对外功能，真正实现了“一号通”，使群众诉求“一线应答”，接通率、响应率、解决率和满意率大幅提升。

此后，随着大数据互联互通的步伐，四平市整合“中国政府网留言”“人民网领导留言板”“吉事办”“省长信箱”“市长信箱”等网上诉求

时答复235033件，转办后及时反馈答复8262件；共受理民营企业求助、投诉、举报、咨询和建议等问题1231件，切实解决了企业反映的社保、供热、供水、垃圾清理、更换牌匾成本过高、下水井堵塞返水、拖欠工程款等问题，办结率100%，满意率100%。

同时，12345热线与社保、医保、公积金等涉及企业和群众咨询事务比较多的部门建立了联动机制，设立专人专岗专话进行处理，能够对企业群众的诉求一键转接、及时应答；与110报警服务平台建立联动机制，信息共享更加便捷，处置流程更加顺畅。今年，共接到110转来的非警情类诉求1854件，全部办结，办结率100%。

近日，广东市民李先生心中充满了焦虑与不满。他在抖音直播间某汽车配件销售部购买了一款喷油嘴配件，花费了1800元，店铺位置在梨树县蔡家镇。然而，当他满心期待地收到货物时，却发现配件的型号与自己的车辆并不匹配。他立刻联系了商家，希望能够退款，但商家却以各种理由拒绝了他的请求。

李先生感到十分无助，他觉得自己作为消费者，应该享有基本的权益保障。于是，他拨打了四平市12345热线进行投诉。热线受理员详细记录了他的诉求，并立即派单至四平市市监局。

接到交办单后，梨树县市场监督管理局执法大队安排执法人员前往该店铺调查了解。经过对商家进行普及消费者权益保障法和耐心调解后，商家终于同意给李先生退回货款。



发展中的四平。李刚 航拍

督考并举促落实“一办到底”高效率

今年夏天，12345热线受理员接到了一通急迫的求救电话。一位焦急的群众反映，位于伊通满族自治县高新区产业园的某条大街，出现了严重坑洼现象。这条路段平日车流量巨大，是许多运输车辆的必经之路。由于坑洼不平，雨后不少车辆陷入其中，不仅造成了交通拥堵，也给车辆造成不同程度的损害，请求政府有关部门马上采取措施。

受理员迅速而完整地记录了反映人的诉求，并立即将工单下派至伊通县政府。伊通县高新区管委会的工作人员在接到工单后，第一时间驱车赶往现场进行查看。他们发现，由于长期被重型车辆碾压，该路段的道路油面已经出现了多处破败，给过往车辆的出行带来了极大不便。高新

复反映人的部门，在绩效考核中将扣除其相应分数。

规章制度健全。建立了“受理中心人员考核办法”“受理中心人员薪酬规定”“话务规范流程”“交接班制度”“对各部门考核细则”“各部门办理程序规定”等14项规章制度，形成了立体的管理监管链，做到了人员有依规、工作有流程、奖惩有办法、考核有准则，使整体工作有条不紊。

今年，12345热线在以前较为健全的工作环节、办理流程、遵循原则和保障措施等运行机制基础上，对有关制度再次进行拓展和完善。和司法局协同制定《四平市行政执法监督和12345热线信息共享机制》及《四平市12345市长公开电话解决企业和群众诉求的工作机制》，进一步保障办件质量，提高群众的满意度。

此外，四平市12345热线始终围绕“党的工作全覆盖、服务群众零距离”这一原则，强化党建与业务深度融合，用市长公开电话党支部统一履行对工作人员的教育、管理、监督职能。年初以来，共举行党员大会6次、党小组会11次、主题党日10次、支委会11次、党课4次；组织业务学习40次、业务考试40次。通过一系列的学习和活动，提振工作士气，提高思想纯度，助推“接诉即办”工作力度。

党支部书记王成说：“12345热线始终围绕党建这个‘魂’，引领业务工作，两者同安排、同部署、同检查、同考核，相互促进、相辅相成、相得益彰，进而有效解决群众最关心最现实的急难愁盼问题。”

主动治理重“深化”监测预警破难题

主动治理是深化“接诉即办”改革的重要举措，需要城市治理主体具备很强的问题监测和识别能力，能够在问题形成之前，及时预警并采取有针对性的措施。



平台，统一归并至12345接诉即办智能管理平台，实现“一网通办”和“一网通管”，构建起以12345热线和网上诉求平台为受理渠道的接诉即办“总客服”。

所谓“接诉即办”，即是对群众、企业或其他组织，提出的涉及本行政区域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求，给予快速响应、高效办理、及时反馈和主动治理。

经过长时间的探索与实践，四平市12345热线已形成健全的“接诉即办”工作机制，根据反映问题的轻重缓急和事件性质确定办理时限，采取一、三、五天和突发事件1小时到现场处置的规定时限，使诉求办理既快又好。今年，四平市建立起“接诉即办”管理机构，进一步完善该机制，通过缩短通话时长、提高打字录入速度、高峰时增加话务受理席位、加快审单速度、增强接诉即办能力等措施，不断提升热线接办效率。

年初以来，12345热线共办理群众求助、投诉、举报、咨询和建议等问题415382件，办结415332件，办结率99.99%。上述问题都做到了件件有落实、事事有回音、单单一反馈，回访率100%。其中，咨询243295件，全部办结；当场及

▲接到市民来电说下水井堵塞后，四平市12345热线的工作人员和相关人员到现场查看、解决问题。
任益莹 摄

►四平市12345热线办公大厅里，受理员们正在认真工作。
(资料图片)张贺 摄

李先生听到这个消息激动地说：“太好了！感谢四平市政府，感谢12345热线，帮我弥补了损失，我切实感受到了政府的公正和温暖。”他由衷地对工作人员的高效、敬业、热心、负责表示满意，并向四平市12345政务服务便民热线受理中心赠送了一面锦旗。

几年来，四平市12345热线多次被中国信息协会和政务热线联盟评为“服务群众”“服务企业”先进单位；多年被人民网评为人民网领导留言板办理工作“活力奋进”“民心汇聚”先进单位。

区管委会的工作人员立即制定修缮施工方案，迅速组织一支专业施工队伍，携带设备和材料赶赴现场。在维修过程中，施工单位对该路段的破损油面和基层进行了全部刨除，对路基进行了重新平整，并浇筑了混凝土垫层进行加固。施工队连续奋战16个小时，整个维修过程紧张而有序，最短时间内完成了该路段的修缮工作，来往车辆畅通无阻。

高效的“接诉即办”，离不开一套严谨规范的制度。

四平市成立以分管副市长为组长、各县(市)区和市直部门行政首长为成员的“接诉即办”工作专班；各县(市)区及市直部门也成立了相关专班。专班成员分工明确，各司其职，形成了领导有力、上下联动、纵管成线、横管成片的高效运行体系。

首接负责制制度化。12345热线创新采取首接负责制，并形成制度固定下来。每位受理员从受话、受理、交办、审单到回访，实行一条龙跟踪服务。

办理流程明晰。对于群众反映的一般问题，12345热线会派发交办单给责任部门，由办公室主任签发；对于重要问题，派发督办单，由部门分管领导签发；对于多个部门相互推脱的问题，组织相关部门开协调会，共同商讨解决；对于历史遗留和部门拒不落实解决的问题，写进市长签批的专报，由副市长调度相关部门办理。层层递进，环环相扣，做到应解尽解、能办尽办。

建立严格的回访制度。群众的诉求解决后，要求经办单位必须回访。与受理员回访不同，经办人回访可有效解答群众的疑惑，提供更为娴熟专业的答复，包括处理过程、相关政策规定等。12345热线则抽查回访，针对未回访、未有效答



广东市民李先生通过邮寄的方式向四平市12345热线赠送锦旗表达感谢。图为工作人员接受锦旗。
王玉慧 摄

12345热线加强对城市运行状态的监测，旨在及时将处于萌芽状态的问题解决，避免社会状态演变出问题，避免小问题演变为大问题，避免大问题严重影响民生。每月、每半年、每年对12345接诉即办智能管理平台的群众诉求进行大数据分析、研判，梳理出热点、难点和堵点，以及这个时段的发展态势，发现问题和矛盾所在，为超前治理、主动预防、未诉先办做好数据支撑。比如，根据诉求态势的数据分析，冬季来临前对相关部门下单或通过专报提示做好水管保暖，防止冻管；春节来临前做好供水保障，防止用

细记录，丁阿姨心中的焦虑得到些许释然。工单很快下派至铁西区政府，铁西区英雄街道办事处迅速响应，立即与物业取得联系，并协调执法局进行现场执法。回访时，丁阿姨表示，执法部门已采取行动，飞线已被撤回，电瓶车也被禁止进入电梯和户内。同时，物业在业主群中积极宣传飞线充电和电瓶车进电梯的危害，要求所有业主到充电桩进行充电。这让丁阿姨心中的大石头终于落地。她感慨地说：“这下，我们小区的安全终于有保障了。”



四平市12345政务服务便民热线受理中心，正在开展主题党日活动。(资料图片)柴星伊 摄