

针对企业群众反映的问题线索，市12345热线加速推动办理端“深度融合”——

部门属地协同“做加法” “双向联办”解决“急难愁盼”

□本报记者 张益阁

热线既是社会的“减压阀”，民意的“晴雨表”，也是各部门单位落实为民举措的“推进器”，它与城市共生、与发展共振。为加速推动热线办理端“深度融合”，潍坊市12345政务服务便民热线（以下简称“市12345热线”）将问题线索转属地办理的同时一并抄送市级行业主管部门，负责督促、指导、监督本行业本系统诉求办理工作。实行“双向联办”以来，同时聚焦诉求量大、涉及面广的热点问题，组织部门和属地开展“每日一议”，对于“双向联办”诉求中的难点问题组织市、县两级行业主管部门开展专题研究，靶向施策解决“急难愁盼”问题，让服务与期待“双向奔赴”，有效推动了问题解决。



△市12345热线企业服务专线(资料图片)。

“双向联办” 办出便民利企“加速度”

从“民有所呼，我有所应”，到“未诉先办，源头治理”。响应快，办得实，是企业群众对“双向联办”的直接感受。“没想到这么快就将破损处修复完成，这下我也能给业主一个满意交代了。”看着焕然一新的小区路面，安丘市某小区物业负责人李先生直言，是热线的“高效率”了却了他的“心头事”。原来，该小区是老旧小区，曾于2022年进行了改造升级。今年，小区部分路面出现了破损情况，影响

了业主安全出行，李先生多次向施工单位反映却未得到相应回复。6月下旬，李先生致电市12345热线反映该情况，希望相关部门协调施工单位尽快处理。

得知李先生的诉求后，市12345热线立即启动“双向联办”机制，将该问题线索在转属地办理的同时一并抄送至潍坊市住建局。“接到工单后，我们立即将信息下达至安丘市住建局，要求核实情况并督促整改。”据潍坊市住建

局相关工作人员介绍，派发工单当天，安丘市住建局就现场核对了李先生反映的情况，确定属于保修范围后，立即联系施工单位对路面进行了修复。从接到工单到落实责任，群众的诉求几小时之内便有了回应。没过多久，破损路面得以“焕然一新”。

跟着问题走，奔着问题去，既要着力治标又要注重治本。该工单办结后，潍坊市住建局又指导安丘市住建局对

安丘市参与改造升级的老旧小区进行了一次“普查”，提前将问题隐患处结在“萌芽”状态，实现了“未诉先办，源头治理”。

从“小切口”着手，市12345热线“双向联办”倒逼市、县两级行业主管部门办出了便民利企的“加速度”。今年以来，“双向联办”为企业群众解决诉求75.04万件，一次办理问题解决率和服务满意率分别为71.83%和89.04%。

“双加双减” 激发属地部门“工作合力”

面对诉求，“解决”比“解释”更为重要，“时效”与“实效”一样关键。

为增强市级行业主管部门“管行业就要管投诉”意识，积极统筹协调部门发挥作用，“双向联办”是市12345热线加速推动办理端“深度融合”的一项创新突破。据统计，仅10月份，市12345热线就向市住建、人社、城管等部门单位抄送工单96137件。

分级负责、部门管理、属地办理，“双向联办”通过热线平台转属地办理的同时，一并转市级行业主管部门管理。属地承办单位落实“一把手”负责制，依法依规办理企业诉求。市级行业主管部门负责督促、指导、监督本行业、本系统诉求事项办理。在“双向联办”的基础上，市12345热线建立了诉求“双加双减”评价

体系。对诉求办理回访解决率、满意率，同类诉求问题增长率等指标，纳入县市区、市属开发区和市直部门、单位热线工作考核评价体系。办理结果对属地和市级行业主管部门同时考核，科学、客观设置加减分项实施“双加双减”，切实形成推动问题解决的“工作合力”。

对于不在热线受理范围的诉求事项，市级行业主管部门和属地在反馈热线平台时，按照现行规范处理。对于从政策规定方面能直接答复的事项，由市级行业主管部门梳理提报热线知识库。对于短期内难以解决，需要多个部门单位解决的事项，市级行业主管部门提出书面意见后，将由潍坊市政府办公室通过“每月一议”组织有关部门、单位研究解决。

“每月一议” 议出服务民生“真功夫”

从回应一个诉求，解决一类问题到提升一个领域，由被动变主动是热线服务持续提质增效的内生动力。

根据热线数据分析，目前，供暖类诉求成为我市热线受理的高频问题，主要以反映供热计费方式、热计量表安装、供热费用、设施损坏等问题为主。11月5日，潍坊市政府办公室召开“每月一议”专题会议，组织潍坊市城管局进行会商，讨论研究供暖类诉求处办方案，市12345热线也随之进入“供热模式”。

“您好，我是热力公司的工作人员，这个问题将由我来为您解答……”为优化供暖类诉求受理、转办、督办流程，由“每月一议”议定，今冬供热正式启动后，市12345热线召集了部分供热企业入驻市12345热线受理中心，现场接听解答群众诉求，调度解决供热问题。现场无法予以答复的，将通过“三方连线”等方式，在工作时间直接联系承办单位答复，确保供热问题“接诉即

答”。热线“吹哨”，部门报到，市12345热线加速推动热线办理端“深度融合”，让部门属地协同“做加法”，为诉求办理期限“做减法”。“通过完善热线平台功能，畅通市、县两级行业主管部门一体化联动，实现了由‘逐级专办’变‘一键直达’的热线诉求扁平化处结。”市12345热线相关负责人表示，在组织市直部门整体推动热线工作的基础上，市12345热线还创新开展了集中投诉事项十大领域百日攻坚行动，压实市级行业主管部门源头治理责任，着力解决“沉在基层”“卡在部门”的问题，真正做到“民有所呼，我有所应，民有所求，我有所为”。目前，市12345热线集中投诉事项十大领域均呈下降趋势，其中工资支付、治安管理和案件处理、电力、物业管理和商品房开发与销售、市容环境、交通秩序和设施等群众“急难愁盼”领域诉求下降幅度较大，均下降10个百分点以上。

将“法治种子”根植每一寸“服务热土”

——市12345热线以“法治”为笔书写高质量发展生动篇章

□本报记者 张益阁

“12345”，这条搭建在党委、政府与企业群众之间的“连心线”，一端检验着服务质效，一端彰显着温暖关怀。自设立以来，潍坊市12345政务服务便民热线坚守“一个电话号码、一颗为民初心”宗旨信念，兴起了一场以群众诉求驱动社会治理的深刻实践。当前，全市正统筹推进法治建设工作各项任务，在法治轨道上奋力打造实力强品质优生活美的更好潍坊。作为服务民生的“第一窗口”，市12345热线将法治建设贯彻工作始终，与企业群众共情、与城市发展共生。近年来，市12345热线以打造“潍民办·12345更好热线”服务品牌为方向，致力将“法治种子”根植每一寸“服务热土”，用“法治”书写热线高质量发展的生动篇章。

法治建设是推进社会治理体系和治理能力的重要支撑，政务服务便民热线迈入“法治轨道”是优化热线服务运行能力、提高热线服务工作效率的应有之义。2021年初，潍坊启动12345热线立法工作，同年12月15日，《潍坊市12345政务服务便民热线条例》（以下简称《条例》）正式实施，我市成为全省乃至全国较早出台政务热线地方性法规的地级市。

《条例》坚持高位推动，将“党委领导、政府主导、部门协同、社会参与”作为重要原则，明确全市各级各部门主要负责人主抓12345热线工作。市级层面，成立由市委书记、市长任双组长的热线工作领导小组，定期研究解决全市面上重要问题，及时决策重大事项。市直部门与县区层面，结合实际完善工作推进机制，形成各具特色的经验做法，搭建起了法治热线的“四梁八柱”，探索出了热线法治化、规范化、标准化建设的“潍坊经验”。

通过“一把手抓、抓一把手”的顶格推进工作机制，全市各级各部门热线工作机构认真贯彻落实《条例》规定，将“纸面上的法律”变为“行动中的法律”，奎文区、坊子区建立“一把手现场调处”机制；高新区将热线工作纳入该区党工委会议固定议题；昌乐县将12345热线突出问题列为整治任务……这背后，是运用法治思维和法治方式开展工作、破解难题、化解矛盾的生动实践。

法治热线建设是一项“永不竣工”的民生工程。去年12月，市政府办公室印发了《关于开展行政执法监督与市12345政务服务便民热线建立合作机制试点工作的通知》，行行政执法监督和12345热线协同合作机制正式启动，建立行政执法诉求数据信息共享机制，开通12345热线系统平台和行政执法监督应用平台数据接口，梳理推送117项涉行政执法类诉求热线事项，今年共推送热线数据57.4万余条。试点工作实施以来，市12345热线受理行政执法类诉求事项同比下降了3.06%。



市12345热线受理中心(资料图片)。

各部门建立联动机制实现「一号通办」

市12345热线坚持把法治作为热线高质量发展的有力保障，不遗余力建设“法治热线”，聚焦群众反映强烈的合同纠纷、商业纠纷、平等民事主体之间的纠纷诉求，在热线受理中心设置“法律专席”，由常驻律师提供专业解答，引导群众办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法，做到群众每一件诉求都能被妥善依法处理。

市12345热线整合全市热线资源，实现诉求事项“一号通办”，与城管、公安、住建、应急等部门和属地政府建立快速响应联动机制，对群众反映的水电气暖突发故障等亟需解决的事项，通过“三方连线”推送，要求两小时内掌握情况，一个工作日内办结回复，实现紧急诉求事项“快速办理”。实时更新完善智能知识库，将全市各级各部门数以万计政策信息汇聚其中，成为回应期待的“最强大脑”。

市12345热线充分发挥行业主管部门、司法行政部门和法律顾问团队的专业力量，指导和监督承办单位依法行政，制定完善《潍坊市政务服务热线承办责任主体联合认定工作细则》，对职责争议事项，不定期联合市纪委、市级行业主管部门、法律顾问或公职律师参与小组认定，对经认定后仍不办理的单位，提报市领导签批确定责任主体，确保诉求“事事有人办”。

坚持“事要解决、群众满意”的评价导向，市12345热线将“一次办结”和“市直部门督办履职情况”纳入考核评价机制，增强部门“管行业就要管投诉”意识，探索实施联合督办新模式。高新区将集中投诉、高频多发的难点问题纳入区级督查台账，有的放矢，先后出台了住建领域四个规范性文件，全力破解了一系列民生痛点、难点问题。一个个掷地有声的服务举措，展现在一件件民生实事的“细微切口”，推动市12345热线书写出更为厚实的答卷。

近年来，根据国家和省关于热线整合合并的工作要求，市12345热线率先在全省实现了70个热线的整合归并工作，牵头推动高频难点共性问题联动办理“每月一议”工作机制，变“被动办理”为“主动治理”，激活了热线服务内生动力。同时形成年度高频难点共性问题“清单”，组织市级行业主管部门研究制定行之有效的方案举措，部分事项提交市政府常务会议研究处理，从体制机制层面推动问题解决。

立言，践于行。市12345热线深化涉法涉诉等事项联动办理机制，建立《潍坊市12345热线涉法涉诉信访事项办理机制》，定期梳理不在受理范围的诉求，分类推送法院、仲裁、公安、司法、信访等部门单位依法依规及时解决。行政执法监督与市12345热线合作机制成功创建国家试点，并写入2024年潍坊市政府工作报告，努力打造行政执法监督与市12345热线合作的“潍坊模式”。制定《潍坊市12345热线与潍坊仲裁委员会办公室联动办法》，常态化推动市12345热线受理的部分涉法事项，通过仲裁、商事调解途径依法高效解决，让热线版“枫桥经验”在我市“落地生根”。

以法治促服务，以法治保发展，以法治凝共识。市12345热线不断加强全市热线队伍的法治思维和法治能力建设，以《条例》为根本遵循，围绕“两提一降”工作目标，把法治作为热线事业行稳致远的有力保障，提升热线队伍法治思维与服务意识，让群众在每一件诉求办理中都感受到公平正义，持续擦亮市12345热线这块民生领域的“金字招牌”，为法治潍坊建设贡献法治热线力量。

热线版「枫桥经验」在我市「落地生根」

探索出热线法治化的「潍坊经验」