

2024 年第 6 期(总第 6 期)

四川省政务服务管理办公室

2024 年 11 月 1 日

“12345 政务服务便民热线”系列专刊之二

全省依托 12345 政务服务便民热线持续助企便民 当好服务企业群众“总客服”

今年以来,全省各地各部门认真贯彻党中央、国务院和省委、省政府有关决策部署,围绕企业群众需求,拓展 12345 热线服务项目,推动企业群众急难愁盼问题解决。省政务办牵头,会同省政务服务和资源交易服务中心等单位,在 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)设立助企惠企专席,集中受办企业诉求,推动企业合理合法诉求动态清零。今年 1—9 月,全省共受理诉求 1236.5 万件、平均满意率 91.5%,省本级 12345 热线办理 60.5 万余

件、平均满意率 98.1%。各地各部门规范运行规则、升级平台功能、加强工作联动,形成了一批行之有效的经验做法。

公安厅推动 110 服务台和 12345 热线双向互通护航经济发展和民生改善。公安厅通过推动 110 服务台与 12345 热线互通协同,实现 12345 工单和 110 警单科学分流和处置,有效化解非警务警情占用警力资源、涉稳类线索工单未及时流转等问题。2024 年以来,全省 110 服务台共接报警情 1397.4 万起,其中非警务警情分流至 12345 热线对接处置 405.2 万起。一是建立高效运行机制。建立清单管理机制,双向制定分流警单、工单清单,以及全省统一的对接联动重点任务清单、部门职责清单、分流事项受理清单及受理流转工单模板,明确分流联动事项、转办单位和办理流程。建立优先响应机制,对于 12345 热线转办的紧急工单,110 服务台平台按照提级处置原则,1 小时内反馈处置情况,并在网络理政平台回复办理结果;及时处置涉稳类线索工单,确保风险处置在早、化解在小。建立跟踪反馈机制,对 12345 热线与 110 服务台平台间联动分流的工单、警单,加强办理情况全流程跟踪,并向分流平台实时反馈进度,确保工作“双闭环”。二是畅通高效联动渠道。利用“政务云”“警务云”建设全省统一的“跨网

交互”平台,在确保公安内外网数据交换安全前提下,将110 服务台需联动数据分流到12345 热线政务服务网,实现数据跨边界流转和实时交互共享。统一信息录入标准,规范制单模板、询问要素,确保数据一致性和准确性。目前,全省21 个市(州)共146 个110 服务台已全部与12345 热线对接互通。三是完善高效落实举措。定期通报工作情况,分析比对110 服务台警单与12345 热线工单信息,及时商议存在管辖权限、职责边界争议的高频诉求事项。强化考评督办,将非警务分流工作纳入市域社会治理考评体系,对推进不力或滞后的开展督促督办和问责通报,结果纳入年度考评;建立第三方评估指标体系,提升考核规范性。

自贡市创新推出“12345+随手拍”提升社会治理能力。自贡市依托12345 热线创新推出市民“随手拍”社会治理智能化系统平台,打造“群众随手拍、政府马上办”的共建共治共享新模式。一是打造高效便捷平台。从市民视角出发,聚焦界面简洁、操作智能、填报简单打造“随手拍”平台,仅需填写市民身份、问题、定位3 个信息即可完成上报,也可在平台查询办理进程和结果、进行满意度评价。通过在试点地区全面测试系统功能、工作流转机制,平台逐步拓展为城市管理、环境保护、电气焊作业申报等

9个受理模块,其中电气焊作业申报模块有效破解了电气焊动火作业“申报难”“监管难”瓶颈,在全省范围推广。二是多管齐下动员参与。在全市范围内张贴分发宣传海报展板、投放推广视频,推送公益宣传短信,鼓励群众积极参与,目前平台注册人数超17万人。出台运行管理、奖励和考核等6项制度,形成“矛盾纠纷随时报,违法事件随时拍,环境问题随时管,群众参与随时奖”的工作机制。对经主管部门核实属实问题,定额奖励群众。对经调查属实的重大安全隐患和安全生产违法举报追加奖励,及时公示典型案例,全流程接受监督,有效调动群众热情。截至目前,共发放群众红包18万余个、金额18万余元,受理各类诉求3.8万件,按时办结率100%,首次回访满意率98.1%。三是精准快速解决诉求。依托12345热线平台办件功能,配置部门账号、自动生成工单信息,压缩转办层级,实现工单直派镇街、诉求快速分发。联通“随手拍”与综治中心“网格E通”平台,发挥网格员覆盖广、反映快的优势,推动信息快速核实。区分非紧急、紧急和疑难三类工单,最快30分钟响应,2小时内反馈意见,详细记录典型案例,积累经验、形成疑难工单知识库,提升处置能力。

泸州市依托12345热线助力“高效办成一件事”。泸州市着力打造12345热线服务“高效办成一件事”总入口,

建立健全办事堵点主动发现机制,推动企业群众诉求“一线应答”,助力“高效办成一件事”落地见效。一是畅通渠道,推动办事堵点“一线收集”。开通2号涉企服务专线,提供“高效办成一件事”问题咨询、申报辅导。开设297个企业服务专员账号,一线收集办事堵点,并统一归集到12345热线平台进行闭环管理。截至目前,共受理诉求1742件,按时办结率100%、回访率100%。二是健全机制,推动办事诉求“一线解决”。建立“高效办成一件事”诉求快速响应机制,咨询类诉求即时办结反馈,建议意见和投诉求助类诉求5个工作日办结反馈。设置“高效办成一件事”服务专席,汇总分析建议意见,在线指导事项办理,跟踪督查办理情况,开展企业群众回访。组建“高效办成一件事”专家库,13个牵头部门、27个配合部门共40名业务骨干在线提供专业解答服务。上线“高效办成一件事”专题知识库,提供办理方式、申请步骤、所需材料等236个常见问题解答。截至目前,累计提供事前申报辅导和政策咨询服务46次,满意率100%。三是深化融合,推动办事服务“一线延伸”。对接联动市县两级政务大厅“办不成事”反映窗口,发放12345热线“高效办成一件事”办理手册,现场操作讲解、展示演示,主动听取企业群众意见建议。在微信公众号开设“高效办成一件事”专

栏,集中发布“开办运输企业”“开办餐饮店”“水电气网联合报装”等“一件事”申办攻略及导办视频。聘请45名营商环境观察员,多行业、多渠道宣传推广“高效办成一件事”。邀请川观新闻、泸州日报等新闻媒体,走进泸州12345热线亲身感受、现场体验,大力营造广泛参与的良好氛围,截至目前,已在各级主流媒体同步刊载实践案例14篇。

遂宁市打造“基层服务哨所”探索12345热线服务新模式。遂宁市设立12345热线“基层服务哨所”,探索“12345+网格化”双向融合基层治理模式,让群众“理有讲处、怨有诉处、难事有反映处、问题有解决处”。一是建立快捷服务渠道。各镇成立基层服务哨所领导小组,健全镇党委书记为哨长、村书记为网格长、网格员为哨兵的12345热线“吹哨报到”办理体系,高效解决群众诉求。开展“我是热线跟单员”活动,由热线中心工作人员与基层热线承办人员一道深入一线解决问题,从逐级转办变为一线直达,重点解决小区物业管理混乱、市政设施损坏、违章搭建等民生问题。开发智能回访、手机办件等功能,实现线上咨询快答、诉求快办。二是拓展“热线+”惠民领域。“12345+网格”夯实基础,发挥网格员“人熟、地熟、情况熟”优势,通过提前梳理、敲门行动、巡查走访等,向前延

伸服务链条,推进“接诉即办”向“未诉先办”转变。“12345+综治”化解矛盾,公安、交警、执法等部门成立联合治安夜巡队,针对性化解夜市占道经营、噪音扰民、违规停放等民生“顽疾”,排查整改各类安全隐患 195 处,调解矛盾纠纷 300 余件,处理夜间寻衅滋事、打架斗殴 10 余起。“12345+纪检”加强督办,结合“阳光三问”“纪检进基层”等活动,以纪检督导、群众点评促进作风转变,开展“纪检进小区”活动 36 场,面对面收集、办理群众反映问题 79 个。三是坚持闭环管理强化治理成效。推行“好差评”评价制度,将服务规范、办理质量、整改实效等纳入评价范围,在征询群众满意度评价基础上,由效能监察专员、基层干部、群众代表组成的评议员进行监督评议。坚持诉求分类施策,及时总结宣传满意度较高案例经验做法、核查立改不满意件,对情况复杂和缺乏政策支撑的认真做好解释说明和息访息诉。强化监督问责问效,对工作落实不力、办理效果不好、群众满意度低的严肃问责追责。

(根据部门、地方提供材料综合整理)