

2025 年第 8 期(总第 18 期)

四川省政务服务管理办公室

2025 年 9 月 1 日

接诉即办 提级督办

各地 12345 热线创新机制提升服务效能

12345 热线是连接部门与群众的“最后一公里”,也是展示城市服务群众能力的重要窗口。全省各地结合实际情况,持续健全工作机制、优化办理模式,在提级督办、接诉即办、搭建政企交流平台等方面持续发力,不断提升热线办理效能,切实做好“送上门”的群众工作。

省级层面建立完善 12345 热线提级督办工作机制。今年以来,省级 12345 热线聚焦高频、紧急等诉求,强化跨部门、跨地区协作联动,通过建立按诉求类型分类的抽查、

提级办理等工作机制,大力提升高频热点诉求办理质效,推动从解决“单个问题”向规范“同类问题”转变。一是建立省直责任单位了解和抽查制度。压实热线办理工作主体责任,分行业分领域向省直部门(单位)开放数据,实时了解和抽查诉求及办理情况,做好高频热点诉求及时响应和解答,提高诉求办理质效。比如,针对群众反映强烈的充电桩电费上涨过高、家电补贴政策咨询等问题,协调省发展改革委、商务厅等部门及时发布权威解读,切实推动同类问题有效解决。二是完善重点问题提级督办机制。针对“多人一诉”“一人多诉”、久拖不决问题和多次重办的不满意诉求,通过制发提示函、召开专题协调会等方式,督促省直部门(单位)提级督办。截至今年8月,发出提示函16份,召开跨层级协调会4次。建立督办台账动态更新机制,每日梳理涉及自然灾害、安全生产等威胁群众生命财产安全的紧急事项,以及可能影响社会稳定的高频诉求,及时转交相关省直部门(单位)跟踪督办。今年以来,省级12345热线向省发展改革委、住房城乡建设、水利等部门转交消防安全等重点工作4件、山体滑坡和洪涝灾害等汛期季节性安全类诉求61件、可能影响社会稳定诉求13件。三是探索建立区域协同联动机制。推动建立“川南四市(泸州、宜宾、自贡、内江)”热线诉求跨市协作

机制,聚焦社保、公积金、教育、旅游、交通出行、市场准入、用工稳工等 14 类热点诉求,通过“一键互转、三方通话、工单互派”模式,实现异地诉求一件转办、跨市诉求并联办理。机制建立以来,川南四市互转电话 4521 通,互派工单 2560 件。

泸州市建立 12345 热线“接诉即办”机制提升企业群众诉求解决质效。泸州市以快速高效解决群众急难愁盼为目标导向,通过“快接”确保响应不拖延、“准分”实现权责无偏差、“实办”保障成效可感知,切实打通便民利企服务“最后一公里”。一是多渠道诉求统筹办理。将原由网信、信访等部门负责的人民网“领导留言”、四川日报“问政四川”、麻辣社区“群众呼声”、书记市长信箱等网络平台问政类诉求,纳入市 12345 热线平台全量受理、统一交办、全程跟办、全面督办,对不同渠道收到的同一诉求合并派单只派 1 件。截至今年 8 月,合并派单 175 件。推行首接责任制,依据部门职能分派诉求,明确首接部门不得推诿、须第一时间核查办理,对首接部门核查反馈不属于其职责的诉求,做好统筹协调及跨部门转办工作。二是特殊紧急诉求接诉直派。对涉及停水、停电、停气、通讯信号中断、夜间扰民等影响企业群众生产生活的民生诉求,和涉及公共安全、道路交通、公共设施故障等影响企业群众生

命财产安全的紧急诉求,15 分钟内分派属地县(市、区)承办单位或相关公共企事业单位办理,同时转请属地县(市、区)人民政府和市级行业主管部门督办,减少层级流转。已梳理编制泸州市“接诉即办”直接派单目录第一批 45 项,开通直派账号 699 个。三是高频共性诉求专题专办。按月收集整理企业群众诉求量位居前 10 的高频共性问题,梳理分析列出问题清单,督促责任部门及时开展专项治理,研究完善长效管理机制。目前,已梳理列出“专题专办”清单 5 批 16 个,推动破解流动商贩和个体商户占道经营、主城区车辆乱停乱放、建设项目民工工资拖欠等“一类问题”。四是复杂诉求动态统筹调度。对涉及职责交叉、政策空白、跨部门跨层级,难以确定承办主体的企业群众诉求,由市政府办公室组织市委编办、市司法局,依据法律法规及“三定方案”,在 3 个工作日内明确承办单位。机制建立以来,涉及的 17 个复杂诉求皆一次转办,办理效率提升 51%,有效避免了部门间“踢皮球”。

达州市搭建政企交流平台畅通诉求直达渠道。达州市深入开展“政企心连心 服务零距离”专题活动,组织企业代表走进 12345 热线,就企业服务专席工作进行交流,进一步畅通政企沟通渠道,助力政务服务环境持续优化。一是专席受理,诉求解答更精准。构建“热线专席+部门

专家+一键推送”服务模式,为企业开辟绿色通道,实现政策咨询“即时答”、疑难问题“专家诊”、办理需求“直达办”。精选涉企知识储备丰富、业务能力突出的专职话务员提供专属服务。运用“一键转接”“三方通话”等功能在线联动专家座席,精准解答企业咨询。联合司法行政部门,选派2名律师常驻12345热线中心,为企业提供全天候、全方位法律指导,助力企业合规经营。二是分类施策,诉求响应再提速。常态化开展“政企心连心 服务零距离”活动,梳理高频涉企事项,联合承办部门共建知识库,实现企业诉求及时响应,答复内容短信直达。今年以来,梳理企业高频事项342项,建立涉企知识库2354条,在线解答企业诉求1141件。搭建政企线下沟通平台,定期梳理诉求类型,针对企业重复反映等高频问题,邀请有关部门和企业代表面对面交流,切实为企业排忧解难。今年以来,共受理企业诉求2285件,成功为703家企业和1582户个体工商户解决了在开办企业、个体工商户登记等方面遇到的难题。三是推动督办,规范办理求实效。建立“部门协同+纪检督办”联动机制,定期组织诉求承办单位召开联席会议共商解决疑难复杂问题。建立不满意诉求台账,每月将相关材料移交市纪委监委督办。开展诉求办理“回头看”,联合市纪委监委对办理敷衍塞责、虚假答复、

答非所问的承办单位进行约谈和问责。今年以来,已组织召开协调会 4 次,通报不规范办件 207 件,发出督办函 2 份,向市纪委监委移交材料 74 份。

(根据有关地方材料综合整理)