



深化 12345 热线改革 打造人民满意的政务服务“总客服”

习近平总书记在主持召开企业和专家座谈会时强调，走好新时代党的群众路线，注重从就业、增收、入学、就医、住房、办事、托幼养老以及生命财产安全等老百姓急难愁盼中找准改革的发力点和突破口。山东省以深化 12345 政务服务便民热线改革为抓手，持续转变政府职能，不断改进工作作风，撬动社会治理大变革，着力解决好企业群众的操心事、烦心事、揪心事，全力建设更加高效的服务型政府，让人民群众拥有更多获得感、幸福感和安全感。2024 年以来，全省 12345 热线共受理企业群众诉求 2565.29 万件，按时办理率 99.65%，总体满意率 98.47%，问题解决率 97.17%。2023 年以来，共收到感谢类来电 18.62 万次，“12345，有事找政府”更加深入人心。

加强顶层设计，引领热线平台规范运转。新时代改革面对更多的是深层次体制机制问题，对改革的系统性、整体性、协同性要求更高，山东省在全面系统研究问题、掌握基本规律的基础上加强顶层设计、总体谋划，务求 12345 热线改革系统集成、协同高效。不断完善制度设计，先后出台《关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》《关于推动 12345 政务服务便民热线与 110 报警服务平台高效对接联动的实施意见》《山东省 12345 政务服务便民热线管理办法》等政策文件和 14 项措施等配套制度，明确热线目标任务、工作重点和实施路径，为全省热线工作提供保障，政策引领效应持续显现。积极指导各市制定热线地方性法规，济南市出台全国首部热线条例后，潍坊、日照、临沂等市也相继完成热线立法，12345 热线运行更加规范高效。科学制定规范标准，参考和借鉴国内先进地区经验，制定出台了科学性、适用性、实用性较强的《山东省 12345 政务服务便民热线制度规范》，是全国范围内首批对 12345 热线建设及运行全过程进行精细化规范化管理的省级规范。建立健全管理体系，在全国率先建成以省 12345 热线为龙头，纵向实现省市县乡四级贯通和全覆盖，横向联通各级职能部门的全省政务热线体系，构建“接—转—办—督—评”闭环工作机制，同时实时与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气暖等公共事业服务热线联动，建立了省级统筹、省市受理、各级承办紧密衔接的运行模式。

坚持“一号对外”，确保群众来电即时接听。12345 热线，联动的是民生，畅通的是民意。山东省不断深化机制创新与技术革新，在热线资源整合上下足功夫，努力实现每一个电话都能得到及时有效的回应。全渠道汇聚诉求，经过近年来 2 轮热线归并整合，把 47 条部门热线统一整合至 12345，授予热线直接受理权、交办权和协调督办权。按照“12345 一个号码对外、省市两级受理”的运行

模式，打造以电话为主，网站、移动客户端等为辅的“1+N”多渠道受理体系。对税务、海关、烟草、移民等未整合的垂管单位专用热线，构建常态化监测机制，每月抽测电话接通、问题解决等情况，力促诉求办理提质增效。全天候在线接听，为提高热线接通率，合理规划 12345 热线话务座席，并动态调整接听班次，全省共设置座席 3935 个、话务人员 4787 名，提供“7×24 小时”全天候人工服务，确保热线 15 秒之内接听、连续 24 小时内呼叫接听率不低于 95%。2024 年以来，全省 12345 热线 24 小时人工接通率超过 99%。同时，建立了三方通话、专家座席等制度，近 60% 的诉求在受理端实现即时答复。全方位创新形式听民声，开展省政府办公厅全体同志、省直机关基层党组织书记接听 12345 热线电话活动，更好地了解企业群众需求，党建引领推动问题解决。各市建立了领导干部定期接听 12345 热线工作制度，更好地听民声、察民情、聚民智、解民忧，大力推进服务型政府建设。此外，全面升级热线回访制度，对承办单位回复的工单日清日结、当日回访，确保每一个声音都能被再次听见，每一份承诺都能得到有效验证。

厘清职责边界，实现诉求精准快速转办。职责清晰才能分办精准，企业和群众诉求解决得才会更为迅速。面对热线诉求办理过程中可能出现的部门职责不清、新事物新业态监管空白等问题，山东省依法依规准确梳理各单位承担的 12345 热线诉求办理职责，通过权责法定、部门核定、联席商定等方式，找准承办单位，压缩流转时间，确保诉求单位，为实现精准派单提供依据和有力支撑。同时，创新“一单通达、一单直达”工单流转机制，对职责明确的工单直转一线承办单位，减少中间层级转派时间，有效提高工单流转效率。各市进一步细化分解承办单位任务，比如，临沂市通过编制实施涵盖 2350 条职责分工的《诉求派发职责清单》，年度回退工单数量降低了 88%。坚持部门核定，建立完善疑难诉求升级核定机制，因事项复杂且牵涉较多承办单位的诉求，热线主管部门根据“三定方案”等政策文件进行研判，明确主办单位牵头办理；研判后仍无法确定的，提交机构编制部门核定责任单位。比如，潍坊市推行争议事项“双向转办”工作机制，对承办单位互相回退 2 次以上的争议诉求，指定争议单位共同调查办理。坚持联席商定，建立疑难诉求联席会商机制，定期召开专

题会议，针对久拖未决、职责不清等疑难诉求，邀请省人大代表、省政协委员、省政府法律专家库成员以及司法、编办、承办单位等参与会商评议，专家采取“一人一票”形式研究核定责任单位、解决措施，坚决避免诉求责任“空悬”。

聚焦事要解决，强化跟踪督办提升质效。始于需求，终于满意，问题解决率是 12345 热线的“生命线”。山东省坚持把群众的“有感”小事作为政府的头等大事来办，实行“即办、快办、及时办”模式，以解决问题为最高标准，以群众和企业满意为最终目标，强化诉求跟踪督办，全面提升热线服务水平。开展系统提醒督办，深化 12345 热线平台临期、超期工单“红黄牌”管理，提醒督促承办单位及时办理，全省热线诉求按时办理率达到 99.65%。按季编发《全省 12345 热线运行情况通报》，督促各单位严格控制办理时限，做到快速响应、高效办理、及时反馈。开展现场核查督办，针对应办未办的合理诉求，在电话督办、书面督办的基础上，不定期抽取未解决诉求线索，组织专人现场核查办理，有效解决了封存公积金提取难、网约车办证难等疑难典型问题。开展约谈会商督办，每月排查梳理涉及面广、矛盾集中、群众重复反映的诉求，与相关省直部门座谈会商，系统推动解决工资拖欠、消费者维权、物业管理等一大批与群众生产生活息息相关的重点领域问题。开展“回头看”督办，对重办后仍未解决的诉求事项，常态化进行“回头看”专项行动，逐一核实处理结果，研究制定整改措施，取得了明显成效。比如，临沂市建立“五级督办”机制，潍坊市建立未解决诉求“动态清零”机制，聚焦典型问题、办理堵点，倒逼各级职能部门提升诉求办理质效。开展融媒联动督办，创办《问政山东·见政 12345》电视直播节目，邀请相关政府负责同志走进山东广播电视台接受问政，实现热线服务和融媒监督的创新融合。召开全省 12345 热线新闻发布会，在省级主流媒体简报开设热线专刊专栏，刊发晾晒典型好差评工单，通过舆论监督倒逼诉求办理提质增效。

畅通政企沟通，推动营商环境持续优化。12345 热线既是方便快捷为民解忧的“一线应答”，也是为企业服务优化营商环境的重要渠道。山东省致力于快速解决企业急难愁盼，结合自身实际，开设热线服务企业专区，创新工作机制，全方位畅通企业诉求反映渠道，实现常态化互动沟通，不断提升企业获得感和满意度。实行专席专线受理，依托省级 12345 热线创设企业诉求“接诉即办”专席，作为全国首个专门为企业提供“接诉即办”服务的省级平台，统一受理企业反映的政策咨询、服务求助、意见建

议等诉求，将 16 市、94 个省级党政群团部门单位纳入承办范围，打造了为企业服务山东品牌。另外，在省级 12345 热线平台开通企业家直通省长公开号码 96178 专线，实行 24 小时专人值守、在线运行、分级分类办理，开辟了企业反映诉求新的“快车道”。建立专门推进机制，推行企业诉求“2115”快速处办机制，承办单位接到企业诉求后，在 2 小时内到达现场或与企业取得联系，1 个工作日内反馈办理意见，15 个工作日内解决问题或服务确认。在此基础上，枣庄、德州等市进一步缩短企业诉求办理时限，实行“2110”工作响应机制。今年以来，省级“接诉即办”平台共受理企业诉求 1.58 万件，2 小时响应率 100%，服务满意率 99.18%，问题解决率 97.17%，各级切实解决了企业在政策兑现、业务办理、要素保障等方面的一些问题。开展专项督导检查，针对未解决的企业合理诉求，成立专项督导组进行常态化督导推进，拉清单、建台账，办结销号、动态清零，有效推动重点领域疑难诉求批量解决。2024 年以来，持续督办未解决企业诉求 1239 件，目前解决率达到了 99.84%。同时，对企业诉求办理质效差、解决率低的 14 个省直部门和市进行约谈，整改效果明显。

强化数据赋能，促进行政决策科学有效。12345 热线不仅仅是一条诉求“热”线，更是民生民情大数据平台。为深度挖掘民生数据资源，山东省坚持数据监测和数据应用贯通融合，不断加强全渠道数据分析，变“民声诉求”为“民生数据”，以数据参谋辅政、服务民生，推动诉求由“接诉即办”向“未诉先办”转变。用好数据辅助决策，定期统计分析市民来电诉求，每周编制热线诉求《专题分析报告》，每季呈报《热线数据分析专题报告》，全面分析高频民生热点问题、重点领域诉求变化情况，列出疑难事项及处理建议等，为领导决策提供依据和参考。各级 12345 热线建立周期报告、专题报告、即时报告等多种数据分析制度，并实时向本级党委政府和各部门推送相关数据。青岛市发布的《市民诉求数据分析与应用规范》，为热线数据整合、诉求分析树立了示范标杆。用好数据预测预警，加强热线数据应用，建设完善全省热线数据分析平台，新增“重点关注事项分析”等功能，依托诉求标识、函数波动、多维要素叠加等科技手段，将带有苗头性、风险性的诉求，及时向相关部门提供预警信息、提出专项建议。聚焦群众普遍反映量大、基层难以破解、亟须改革的问题，化被动为主动，推动部门深入基层调研解决，实现从解决“一件事”到办好“一类事”，促进社会治理能力不断提升，努力打造人民满意的政务服务“总客服”。

创新打造“12345·临沂首发”平台 走好网上群众路线

临沂市以 12345 热线改革为切入点，开发建设了“12345·临沂首发”客户端，打造集“为民办事、宣传教育、问计问策”功能于一体的综合服务平台，探索出“热线+首发”“电话+网络”“政府+融媒”的域社会治理新模式。顶格部署，协同推进。实行四级书记抓首发，市委常委会、市政府常务会每月专题研究。出台《临沂市 12345 政务服务便民热线条例》，编制热线首发地方标准，制定完善 35 项制度规范。成立融媒体中心、大数据中心，市纪委监委在“12345·临沂首发”派驻工作专班，市人大、市政协、市委组织部、市委政法委以及其他 20 余个政府部门派干部进驻热线中心，常态化深度参与热线首发工作。设立“解决 12345 诉求问题资金”，

提拔重用优秀热线首发工作人员，构建了全市上下纵向贯通、横向联动、协同高效的热线首发诉求办理工作体系。

完善机制，高效办事。建立“一口通办、精准交办、接诉即办、沾边就办、五级督办、专项深办、领导包办、未诉先办”8 项办理机制，高效解决群众诉求，诉求平均办理时长由 6.2 天缩短至 3.5 天。整合各方办事资源，采取“首发+党建”“首发+听证”“首发+遍访”“首发+调解”“首发+诉前调解”等工作法，综合治理能力不断提升。

深化改革，凸显成效。将老百姓最关注、反映最集中的问题作为深化改革的发力点和突破口，在中小学校园餐饮、小区物业管理、学園医圈交通拥堵、医院看病就医等 23 个领域开展“专

项深办”工作，强化系统治理、溯源治理、长效治理，推动由办理“一件事”到解决“一类事”、防范“一类事”。截至目前，共形成制度性成果 135 项，制定工作措施 105 项。

政媒融合，凝聚共识。围绕“为民办事、宣传教育、问计问策”三大功能，持续深化融媒改革。突出“为民办事”，线上群众可通过文字、语音、图片、视频等多种方式提交诉求，在线查进度、看结果、作评价。注重“宣传教育”，搭建客户端、电视台、报社、电台、第三方平台首发宣传矩阵，发布信息最高点点击过百万，网络传播量 8100 多万，撬动全网浏览量 1.7 亿。客户端设置“首发聚焦”“晾晒评理”“十佳十差工单”“亮剑”等栏目，公开展示诉求内

容、办理结果、群众评价。真正“问计问策”，客户端通过“我有话说”“建言献策”“两代表一委员通道”“自媒体说”等板块主动问计问策，注重收集应用各平台群众留言评论，开展话题互动 10 余次，梳理意见建议 12.6 万余条。

数字赋能，服务决策。开发建设“沂蒙同心云”大数据智能分析系统，实现一屏看治理、动态控趋势、精准找问题，累计预警各类敏感问题 470 余起，编发各类首发数据分析报告 150 期，为高效办理群众诉求、防止问题上行外溢、科学服务决策发挥了重要作用。与信访、网信、政法等部门建立联动机制，对“涉法、涉诉、涉访、涉众、涉政、涉敏”类诉求实现信息共享，确保各方快速响应、妥善处置。

党的二十届三中全会提出，提高市域社会治理能力，强化市民热线等公共服务平台功能。淄博市坚持把 12345 政务服务便民热线作为直接倾听企业群众呼声的重要渠道，以“民意”汇“民智”，当好解忧“贴心人”，推动一个个人声诉求变成一件件民生实事。

坚持高位推动，打造热线“一把手”工程，推动形成上下贯通、执行有力的域社会治理体系。坚持把做好 12345 热线工作摆在突出位置，作为各级各部门“一把手”工程，与经济社会发展各项工作融合互促、协同推进。嵌入大局，顶格推进。市委、市政府主要负责同志每年多次调研热线工作，在涉及民生建设和社会治理的全市性会议上对热线工作进行专门安排部署。市政府常务副市长分管热线工作，负责热线工作的统筹谋划、整体推进，对每季度累计 2 个月处于后进趋势的承办单位主要负责人进行约谈，推动承办单位履职尽责。建立热线工作统筹协调机制，市政府秘书长作为召集人及时协调解决部门职责交界不清等堵点难点问题，构建起上下贯通、齐抓共管、务实高效的热线工作格局。广开言路，倾听民意。在市广播电视台开办“12345 市长在线”栏目，市政府领导轮流上线接听企业群众诉求，通过媒体及时发布解决情况；在市广播电视台开办“12345 周末对话”栏目，市级涉民生事项企事业单位主要负责人宣讲相关政策，现场解答企业群众诉求；区县政府、市政府重要民生热点部门单位主要负责人轮流到热线平台随机接听企业群众来电，并对已办结事项进行回访。亲自签批，强力推动。创立 12345 热线重点事项“一把手”签批机制，各级各部门主要负责人对 12345 热线重点事项亲自研究、协调推动，强化压力传导，以重点问题的解决提升办理质效。

强化有解思维，全力为企业群众解忧纾困，推动解决市域社会治理难题。聚力实现“合规诉求 100% 解决到位、不合规诉求 100% 解释到位”目标，建立企业诉求“215”和群众诉求“2135”快速处置机制，完善全方位问题解决办法，着力解决困难事、烦心事。驻场接办，沉浸式解难题。在热线平台开设人社、公积金、水气暖等常态化驻场专席，高效办理紧急类或专业性诉求。聚焦特定时间段可能集中反映的苗头性、规律性事项，组织相关部门单位提前到热线平台驻场接办，化风险于前端。结合市政府领导和市政府部门“一把手”接话情况，每月确定 5—6 个高频事项部门单位，由分管领导及业务科室负责人到热线平台现场接办企业群众诉求，集中化解存量问题。“层层递进式”督办，实打实解民忧。创新建立续报、计划性办结等重点机制，使合规诉求通过热线平台系统流程得到解决；系统流程解决不了的，逐一建台账，综合运用发函督办、现场督办、联席会议等方式协调化解；效果仍不理想的，提交市政府督查室提级督办；经过提级督办，仍未有效解决的，提报分管市领导协调解决；对经过多轮督办，仍推诿扯皮、顶着不办的，按规定及时移交纪检监察部门处理，做到问题不解决不松手、解决不彻底不撒手、企业群众不认可不放手。先行赔付，推出服务“加速度”。针对“进淄赶烤”游客发起商品退货、换货影响旅游行程，维权成本高等问题，市政府统筹协调财政、市场监管、司法、文化旅游、消费者保护委员会、12345 热线等部门单位共

同构建起政府引导、市场主导、企业参与的“三位一体”多层次接诉即调先行赔付机制，设立政府先行赔付保障资金，坚持小额争议、接诉即调、先行垫付、代位追偿，让消费纠纷化解在萌芽阶段。

加强数字赋能，提升服务决策“驱动力”，激发域社会治理新动能。健全完善热线智能化数据分析平台，深度挖掘诉求数据资源，强化分析研判，变“民声诉求”为“民生数据”，辅助社会治理科学决策。建立预警防范机制。及时对数据进行动态监测，通过诉求量、一次办结率、问题解决率、服务满意率等关键数据，结合热线受理类型进行综合分析研判，对重大、敏感、苗头性信息第一时间预警上报，及时将问题化解在萌芽状态。“淄博烧烤”出圈以来，实时监控涉烧烤类诉求数据，及时向相关部门单位推送，做到快速反应处置。建立依法监督和依法履职机制。淄博 12345 热线实时向市人大常委会推送数据，市人大常委会将热线事项办理结果满意率、问题解决率等纳入评价要素，作为专项评议部门的重要依据。开展市人大代表走进 12345 热线履职活动，运用 12345 热线数据选取议题、座谈交流、提出建议、跟进监督，有效推动解决企业群众关注的重点热点问题。建立 12345 热线与社会治安综合治理中心联动机制，实现诉求信息筛选比对、联动处置，推动矛盾纠纷及时化解。建立“12345+网格化”融合联动机制，发挥网格员熟悉社情民意的优势，快速精准解决企业群众诉求、协调化解纠纷，实现协同治理、长效治理。