



# 提高公共服务水平 筑牢人民幸福高线

——成都市以12345热线可视可感推动解决群众急难愁盼问题

□ 吴 欣 王胡林 王 苹

成都是全国第三个经济总量突破2万亿、第一个常住人口突破2000万的副省级城市，承担着97项国家级的改革创新试点任务，对城市发展和治理水平以及发展和治理成果更多更公平惠及人民提出了更高要求。成都以12345热线为抓手，将执政为民作为国之大计、党之大计根植于城市治理中，带给成都品质生活、精细治理、韧性发展日新月异的变化。

作为成都市统一受理群众和企业诉求的热线服务平台，12345以建设“人民热线”为根本遵循，牢牢把握党建引领这条主线。通过“一键回应”最快响应群众和企业诉求，通过专班机制聚焦解决重点热点和急难愁盼问题，通过以制领治、以智促治不断优化运营服务、提升服务体验感，实现了由相对单一的社会诉求受理转办中心向社会诉求处置调度中心、数据分析中心和实时感知预测中心的集成，向民情“总枢纽”和城市“总客服”的升级。热线运行的内在逻辑是：坚持为民导向，从人民出发；坚持诉求靶向，由人民出卷；坚持闭环思维，为人民答卷；坚持终端问效，交人民阅卷。

12345热线以“一键直达”民心彰显了为民服务的初心，筑起了党委政府密切联系群众企业的“连心桥”，成为一切为了人民幸福美好生活的城市“总客服”。“人民城市为人民”的理念得到充分彰显，党建引领高质量发展、高品质生活、高效能治理的幸福成都得到生动印证，全面建设践行新发展理念的公园城市示范区取得明显成效。

## “党建引领、总揽协调”，构建整体全面组织领导体系

党的领导不是空洞的、抽象的，而是实实在在地、具体地体现到12345热线服务的各领域各环节。

健全组织领导体系，高位统筹谋划，狠抓落地见效。市委统筹谋划、整体推进、督促落实，形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、制度保障、科技支撑的工作体系。党委政府主要领导不定期专题调研难点问题，既抓工作部署，又抓督导检查，形成领导、指挥、协调、督办责任体系，有效推动问题加快解决。

充分发挥党建引领优势，推动党的组织体系和城市治理体系有机融合。以解决群众诉求为牵引，通过市、区（市）县、镇（街）、社区党组织上下贯通，社区、单位、行业党建多方联动，社区（村）总网格、一般网格、微网格和专属网格“3+1”体系的“微网实格”社会治理平台与城市运行管理架构一体融合，实现12345热线与纵向到底、横向到边的组织体系共筑，与“微网实格”治理体系联动，党建引领上下贯通、执行有力的治理体系发挥出强大的政治力、组织力、动员力、战斗力，有效保障了成都城市安全韧性的高质量发展。

建立“12345+”协同联动工作体系，用热线汇聚服务合力。12345跟110、120等紧急热线联动，非警务警情信息“一键直转”、相互推送，确保一般诉求“不漏项”，解决复杂事项

“联不动”，推动风险隐患“不升级”；跟12309检察服务中心联动，围绕涉法涉诉问题专题研究调度，融入诉源治理，推动履行公益诉讼检察职能与群众诉求一体办理；跟巡察工作联动，群众通过12345热线反映的问题成为巡察重要线索来源，有力推动群众和企业急难愁盼问题的解决。

调查发现，很多诉求的产生，跟不作为、慢作为、假作为有关。2022年，成都市委以12345热线为灵敏感知的探头，以“可视”“有感”为标准，聚焦群众最关心关注的十个重点民生领域开展专项治理，推动解决群众身边急难愁盼问题，用心用力护住群众的利益，全心全意守住人民的心。

党群连心、政民互动是12345热线的灵魂所在。正是因为把坚持党统揽全局、协调各方的政治力，健全组织体系蕴含的强大动力以及责任监督体系发挥的推动执行力集成起来，才汇聚起“小热线大服务”的磅礴力量。调查显示，有76.0%的受访市民认为通过成都12345热线提升了对党和政府的信任度。成都生动书写出12345热线“发生、诉求、感知、回应、解决、信任”这一逻辑理路的理想状态。

## “枝叶关情、热线连心”，整合惠民利企统一服务平台

对于群众来说，12345热线是最直接、最便捷的诉求反映渠道；对于党委政府来说，12345热线是最典型的“从群众中来”，最全面的调查研究平台。

“一号通”“一网办”，最大限度方便市民群众。经过系统集成改革，至2022年6月，成都已完成119条非紧急救助政务服务热线的整合归并，搭建起集各级2352个领导网络信箱、短信、微信于一体的全天候12345社会诉求“一号受理”“一键回应”平台，实现受理、办理、标准、流程、考核、共享“六个统一”，民生诉求归集率达92%，入选“中国改革2022年度地方全面深化改革典型案例”。

热线整合最大的受益者是市民群众。市民对12345的态度也从过去的记不住、不好打、不爱用转变为现在各种诉求反映渠道中的首选。课题组调查显示，12345热线市民参与度接近八成，有44.5%的受访市民在遇到问题困难时，会优先选择“拨打12345热线”。

创新集成“12345亲清在线”，以最优服务助推企业发展。随着优化营商环境成为成都高质量发展、城市建设、政府治理越来越重要的主题，12345热线也特别强化了服务企业功能。成都市2023年开年第一会便是隆重启动“12345亲清在线”。新平台集让企业少跑路的“蓉易办”、让企业多受益的“蓉易享”、让企业少烦恼的“12345助企热线”以及线下和企业多沟通的“蓉易见”于一体，致力于为各类经营主体提供更加便捷、更加优质、更加高效、更加公平的服务，为成都在更高起点、以务实举措打造市场化、法治化、国际化营商环境树立了风向标、发出了动员令。

“让企业每一个声音都能够听到，

每一个诉求都能得到回应，每一条建议都能得到关注”。坚持“无事不扰、有求必应”，建立问题台账和闭环管理机制，对企业用地、用能、用工、融资等堵点难点问题用心办用力办、干一件成一件，千方百计帮助它们纾困解难、做优做强。坚持“马上就办、办就办好”，全面深化“放管服”改革，让数据多跑路、企业少跑腿，以高质量回应助推高质量服务，高质量服务助力高质量营商环境打造。坚持“政企直通、亲清有为”，打造惠企政策“一网查询”“一键申请”“一次办理”的统一服务窗口，把企业的事当成自己的事，确保“事事有反馈、件件有落实”。

成都市委高度重视12345热线改革发展，将其作为“倾听民声、服务民生”的主渠道，2022年共受理来信来电1032万件，涉及城市治理和市民生活的方方面面。把“民生小事”作为党委政府的“头等大事”来抓，这是执政信念，更是为民情怀。

## “一键回应、一单到底”，树立全周期意识优化办理流程

对群众反映的诉求“接得更快、分得更准、办得更实”是12345热线始终不渝的目标追求。

健全工作体系，夯实服务基础。区分咨询、投诉、建议、应急等诉求类型，实行分级化处置、差异化管理。针对需要跨部门解决的复杂问题，召集相关部门现场办公、集体会商、联合行动；针对本级难以解决的重点、热点诉求，提请上级党委政府和行业主管部门协调解决，确保派单准确、流转顺畅、处置迅速。

重塑服务流程，全面提质增效。建立健全工单直派、公开监督、回访沟通、接转联动、紧急联办、联动督查、通报考核、协调处置、学习培训、舆情预警“十大机制”，以及全闭环分类办理、全天候紧急联系办理、全流程公开透明、多方位办理监督、全周期研判调度分析通报联动和全方位热线应急灾备“六大体系”。在全国首提12345热线诉求“双闭环办理”，形成派单“受理—转办—回访（评价）—归档”、承办“接收—核实—办理—回访—回复”两个层面的全流程闭环式办理机制，确保诉求办理流程有序、可溯，有效推动所有来电诉求必回应，合理诉求必解决。

调查显示，受访市民对12345热线的服务质量评价较好，总体满意率达92.6%；对热线工作人员服务态度和沟通能力评价较高，均超过80%，反映出流程处置的标准化、规范化和较高的应急水平。

强化考评机制，突出“办成”“办好”。12345热线实行“阳光办理”，将工作过程、工作成效的监督权、评判权交给群众和企业。在接诉响应率、问题解决率和群众满意率3个核心指标中突出解决率和满意率权重，强化解决问题的导向和群众满意的目标，并据此对办理效能进行排名、通报、督办，倒逼责任落实和效能提升，有力促进了由过去注重程序上“办结”转变为注重实质上“解决”。

“12345，有事找政府”。这是热线

设立的初心，也是恒心。它以草根的通道、全面的覆盖、彻底的平等和温情的服务、用心地回应、倾力地解决架起了党群连心桥、开启了政企直通车。2022年热线受理量比2021年增长近一倍，诉求解决率94.6%、满意率94.4%。党的密切联系群众优势在新时代成都得到充分发扬和全面彰显，成都12345热线成为干群之间的“连心线”，是名副其实的“人民热线”。

## “急难愁盼、专班来办”，强化机制提升应急服务效能

恪守人民至上，首要的就是要有一颗与民共情的心。新冠疫情是对城市韧性的重大考验，也使12345热线遭遇前所未有的压力。成都坚持以“接听质量不下降、办理速度要提升”为标准，既经受了疫情考验，同时保留下了这座城市一如既往的温度。

组建提速提级处置专班，干出诉求回应“加速度”。2022年“8·25”疫情是成都3年中经历最严重的一次冲击。成都及时组建12345热线诉求和舆情提速处置专班，市委领导统筹调度、靠前指挥、高位推进，从20余个部门抽调富有相关工作经验的副局级和处级干部组成专班，分3个片区开展工作。以“提速办”“提级办”“提质办”为切入口，打破常规处理流程，让群众和企业的诉求直达市委、市政府，也让诉求办理直抵急难愁盼。各区（市）县也同时成立了相应专班，形成上下联动、齐抓共办的工作格局。8月25日至9月19日，12345热线平台共受理涉及疫情来电来信158.79万件，当场解答140.16万件，解答率达88.27%；转办18.63万件，办结率达98.01%。

创新工作机制，强化协同联动提级处置效能。各级专班把快速解决问题放在首位，不断创新工作机制和方法。市级专班创新“三化”工作机制，以“快、准、实、暖”为工作要求，不仅做好个案工单快速处置，也对工单共性问题和发展趋势进行研判，并转化成重点工作提示，对相关部门和区（市）县工作形成指导，实现个案处理扁平化调度、共性问题清单化管理、工作指导人性化服务，以“绝不让群众操心、烦心、揪心”的专班速度充分彰显城市的组织力量和温暖底色。各区（市）县也将创新专班工作机制、提升诉求解决效能作为重点，不断刷新为民服务新高度。

优化专班设置，固化工作模式，实现“平战转换”。成都市委、市政府以战促治，把好的经验及时固化为制度机制，精准把握市民诉求和企业诉求的差异，紧紧围绕破解各种疑难复杂问题，实行清单式管理、项目化推进，将热线诉求和网络舆情提速处置专班优化为“群众诉求提级处置专班”和“企业诉求提级处置专班”，常态化、长效化、专业化解决群众和企业急难愁盼问题，确保群众和企业反映的问题“干一件是一件、干一件成一件”。

热线电话背后有服务专班，还有各种各样的工作专班。其宗旨就是从解决一个问题延伸到解决一类问题，这也是通过12345热线见微知著、举

一反三，实现“高效处置一件事、精准解决一批事、辅助决策全域事”的实践价值所在。

“我们各级干部是为了解决群众的实际问题而配备的。就是要往矛盾里走，往问题里走，要解决矛盾、解决问题。”高质量发展需要更好的营商环境，幸福城市需要全面满足人民需求。群众和企业的每一条诉求，都寄托着对党委政府的信任和期盼。成都市委、市政府以12345热线为抓手，创新专班工作模式和机制，在解决群众和企业急难愁盼问题上打实仗、出真招，以回应速度、实干力度收获了城市温度、增强了民众信心。

## “热线指津、施政所向”，集智聚力打造共建共治共享格局

12345热线可谓民情民意的实时直播，是精准发现问题的首要环节、第一步。成都市委、市政府把12345热线当作民生诉求的“传感器”、营商环境的“第一线”。

把热线当作送上门的群众工作，全方位拓宽向群众和企业问需问计问政问效渠道。不仅通过热线渠道，还通过政府官网、天府市民云、蓉城政事、社区微信群等线上平台，议事会、恳谈会、坝坝会、民情茶馆、企业咖啡时等线下平台听民声、汇民意、集民智、聚民力。成都市委发挥12345热线指挥棒作用，紧紧围绕民生做优做强城市功能，推动产业“建圈强链”，迭代升级营商环境政策，加快“四大结构”优化调整，深入推进“智慧蓉城”建设，深化“微网实格”治理，以诉求定位需求，把好事办优、让实事更暖心。

践行新时代“枫桥经验”，坚持发动和紧紧依靠群众从源头上化解矛盾。群众通过12345热线反映的部分诉求，有时并不需要大动干戈，通过发动组织群众协商自治就能解决。群众在每一个此类诉求的解决中既感受到公平正义，也认识到理性反映诉求、协商解决问题的价值意义，既是示范，又是教育。及时把矛盾纠纷化解在基层和萌芽状态，能够从源头上大大减少12345热线的诉求反映量，也是与时俱进运用群众路线、解决人民内部矛盾的集中体现。

营造向上向善的良好社会氛围，激发全民积极主动参与城市建设活力。引入媒体资源，推出《12345·热线连民心》《12345·真情面对》《12345·民声回响壁》等系列融媒体栏目节目，营造出理性温暖、积极向上、向善向好的社会舆论氛围。不仅大大提升了12345热线的知晓率，也是与时俱进运用群众路线、解决人民内部矛盾的集中体现。

城市是载体，人民是主体。热线建设、城市建设的伟力根植于民众之中。12345热线汇集的诉求中不只有求决求助，还有大量对城市建设的关心关注。2022年，12345热线共收到意见建议10余万条，在各方治理主体力量主动有为、积极参与下，问题清单、建议清单变成各级部门的履职账单、市民群众的幸福账单。共谋城市

发展、同享城市美好，是人民城市人民建的生动体现，“人民城市人民建”蔚然成风。

## “绣花心”配“绣花针”，深化超大城市敏捷科学治理

如何做到让城市治理“像绣花一样精细”？12345热线积极发挥社会诉求感知平台作用，融入成都“智慧蓉城”建设架构，实现城市运行态势实时感知、风险隐患智能研判、突发事件协同处置，全面提升公园城市示范区智能化、精细化、科学化治理水平。

构建城市运行中枢，科技赋能擦亮城市治理“绣花针”。优化顶层设计，成立城市运行中心，形成“纵向到底、横向到边、线上线下相互支撑”的工作落实体系和“感知发现、决策指挥、反应处置、终端反馈”的闭环管理体系，城市运行“一网统管”、政务服务“一网通办”、数据资源“一网通享”、社会诉求“一键回应”“四个一”建设系统推进，为城市提供了精细化治理的“绣花针”。聚焦12345热线反映收集的经济社会发展和城市运行管理最难啃的骨头、最突出的隐患、最明显的短板，通过数据赋能、体征梳理、平台支撑、场景设计，及时发现問題、分配问题、处理问题、反馈问题，在数智惠民、数智增效、数实融合方面取得积极进展。

数汇、数报、数算，精敏研判助力科学决策，实时紧扣城市安全命脉。全量汇聚社情民意数据库，建立“日通报、周研判、月分析”机制，定期汇总群众诉求情况，“算”出民生痛点、治理堵点、舆情风险点，智能分析事件发展特点和规律，辅助经济治理、社会治理、城市治理科学决策。强化智能感知、多维研判、监测预警能力，从源头上掌握主动权，提高风险性问题主动治理能力，做到城市风险“早发现、早预警、早研判、早处置”，防患于未然，化风险于前端。实现公共安全更加稳步精准、公共管理更加高效精细、公共服务更加优质精准、应急处置更加灵敏精干。

细心、耐心、巧心，“绣花心”绣出幸福美好生活。城市不仅要更智慧，还要更温暖。技术发展终究是为了人的发展。所谓科技赋能，赋的也是更好服务于人之能。在掌握和运用新技术的同时、在技术很大程度上解放人的同时，各级干部更要走街串巷、寻访乡野，到群众中去，叩开房门、打开心门，交心谈心、贴心暖心。这就要求一流城市的一流治理不光体现在智能化的“绣花针”上，更要体现在细心、耐心、巧心的“绣花心”上。

“天下大事，必作于细。”一座城市的品质，不在于建了多少高楼，往往体现在细节中、体现在以人为本的境界上。一流城市治理的出发点和落脚点，归根到底都是为了满足人民对美好生活的向往。“绣花心”情怀配上“绣花针”工具，才能随时随地捕捉问题、精益求精优化对策，不遗漏一个人、不放过一个角落，用最前沿的技术、最精细的治理抬高公共服务底线、筑牢人民幸福高线。

（作者单位：四川省成都市委党校）

