

走好网上群众路线 赋能高质量发展

——山东省临沂市搭建“12345·临沂首发”平台的探索与实践

□ 任 刚

山东省临沂市认真贯彻落实党的二十大精神，深入领会沂蒙精神“党群同心、军民情深、水乳交融、生死与共”的深刻内涵，以热线改革为切入点，探索“政务服务+融媒”模式，打造“12345·临沂首发”客户端，推动政务服务供给与群众诉求精准对接，实现党心与民心“双向奔赴”，走好新时代网上群众路线，赋能区域经济社会高质量发展。

线上集合部门，干部群众共建同城，打造双向奔赴的平台

临沂市针对群众遇到问题后，“去找谁”“谁负责”“谁来管”“不满意”等民生痛点问题，推动热线改革，利用互联网技术打破时空限制，把群众、干部融合到一起，共同打造“12345·临沂首发”客户端。自2022年4月上线以来，注册量400多万，累计受理诉求954万件，诉求办结率、群众满意度分别达99%、94%。“12345·临沂首发”在第二届中国新型智慧城市创新应用大赛中获得“智佳奖”；在2023中国国际大数据产业博览会上荣获“数字政府管理创新奖”。2023年5月19日，央视《焦点访谈》在《小事办实 实事办好》节目中点赞了“12345·临沂首发”平台为民办事的相关做法。

渠道整合。建设“12345·临沂首发”客户端，归并27条非紧急政务热线和25条企业群众诉求渠道，建立110、12368、12309与12345热线电话联动机制，实现了“一端受理、一网通办、一键查询”。客户端设置“首发督办、首发聚焦、首发发布、首发晾晒”等版块和“你为我点赞、给个差评、这事该谁管、说事评理”等专区。

力量聚合。成立书记、市长任双组长的工作领导小组，7个常委部门、人大常委会机关、政协机关和日报社、电视台等成员单位强力推进。成立由市委常委、秘书长、市人大常委会副主任、市政府秘书长总牵头的工作专班，设立综合组、协调督办组、融媒运行组、分析研判组、运维保障组5个工作组负责具体工作落实。顶格部署推进。市委常委会、市政府常务会每月专题听取首发工作汇报，研究推进问题解决，每月考核末位县区和市直部门在市委常委会作说明。融媒中心进驻宣传，纪委派驻监督，人大、政协发挥专题询问、民主监督职能作用。开设“我要吐槽”“随手拍”版块和问计问策功能，所有事项接受群众监督，鼓励群众参与社会治理。

功能融合。“一端受理”，市级平台首页“诉求入口”栏目设置“一键拨打”，实现诉求一键直达。开设



“12345·临沂首发”综合服务平台致力于打造“为民办事的权威、完善工作的指南、改进作风的利器、沟通社会的平台”

“个人”和“企业”两个入口，群众和企业可在该版块填写诉求、建议，可以选择公开或保密联系方式。与县级平台为民办事版块一键链接，接收群众诉求。“一网通办”，12345热线各渠道受理的诉求在“动态工单”进行公开展示，市民可在线查看相关诉求答复结果。“一键查询”，诉求人可以在“我的”子版块“历史工单”中随时查询本人通过电话、APP等所有渠道反映的诉求内容和办理进度，支持满意度评价，可输入不满意原因。

线下流程再造，建立诉求处理机制，抓党风促政风带民风

临沂市根据群众诉求办理的痛点难点堵点问题，以流程再造倒逼制度创新，建立更加顺畅的办理协调考核机制，以高效优质的政务服务来赢得群众，不断提升党员干部工作作风，不断密切党群干群关系，引导全社会自觉践行沂蒙精神。

首发快办机制。建立“3+2+3”首发快办模式，即3分钟智能派单、2小时到达现场、普通诉求三天办结，提高诉求办理时效；根据诉求内容，对“接诉即办”等需要现场了解情况的诉求，第一时间到达现场；对于大部分咨询类工单，可以实现实时

答复、在线互动。

五级督办机制。建立“热线督办、媒体督办、政务督办、人大和政协督办、纪委监委督办”五级督办体系。对于办理不力的首先由市场线受理中心予以督办；效果仍不理想的通过“直通12345·临沂首发”媒体栏目公开督办；反复多次重办的提交市政府督查室政务督办；经政务督办仍未有效解决的邀请人大、政协参与督办；因形式主义官僚主义影响办理效果的提交纪检监察机关督办，督办情况在客户端向社会公开，确保合理诉求“一办到底”，有效推动解决了一批重点问题。

职责清单机制。编制了《“12345·临沂首发”办理职责清单》，对2350个具体事项，厘清了部门职责，破解了推诿扯皮、部门合力不足等难题，实现了精准“派单”、准确“接单”。2023年以来，推诿工单同比下降88%。

领导领题机制。由市级领导牵头对诉求量较高的十大领域进行领题攻坚，由市政府分管秘书长牵头对部分复杂问题进行破题推动，由政务督查牵头对各县区、部门办理过程中重办三次以上的工单进行解題研判，重点解决重办率高、久拖不决的共性问题。2023年以来，诉求重办率下降3.5个百分点，工单平均办理时长4.1天，同比缩短2.1个工作日。

考核评价机制。出台《“12345·临沂首发”工作考核办法》，评价结果纳入全市高质量发展综合绩效考核，作为干部选拔任用的重要依据；对考核排名落后单位，启动提醒约谈程序；对发现的不作为慢作为、推诿扯皮、弄虚作假等行为严肃追问责，并公开曝光。

听民声汇民智，完善“三公开一互动”，实现干部群众共情同心

平台通过互联网搭好政务服务“连心桥”，把问题摆上台面，把道理讲在明处，结果让群众评判，既有利于问题解决，也推动干部作风转变，政府和群众同心协力画好临沂发展的“同心圆”。

公开“诉求”和“回复”。群众在“诉求入口”公开反映诉求，部门在“动态工单”公开回复问题，热心网友在“建议回复”公开发表观点，通过群众诉求、办理结果、满意评价在平台的公开晾晒，引导群众合理反映诉求，倒逼干部转变作风。

公开“问政”。聚焦群众反映的热点难点堵点问题，聚焦排名靠后区县、部门乡镇，打造栏目《首发聚焦》，公开询问县区政府和部门单位“一把手”，剖析深层次原因，要求现场表态、回应承诺、解决问题，第一时间在“12345·临沂首发”客户端曝光。2023年以来，播出《首发聚焦》65期，“回音壁”35期，对未解决问题深挖根源、现场问政、深度曝光，倒逼作风改进。

公开“通报”。在“首发发布”版块设立“红黄榜”，公开展示承办单位诉求受理办理和考核排名情况，激励先进、鞭策后进。设置“首发评选”，组织开展十佳工单、十差工单、最美首发人评选，提供公开表彰、提供供养等奖励措施，树立良好工作导向，倒逼部门提升效率、锤炼作风。

政民互动。用户可以发布建言献策、吐槽、随手拍等内容，畅通意见建议反映渠道。征求群众“金点子”，顺利进行了营商环境案例评选

投票、最美首发人投票、城市园林绿化最美案例等多次重大投票评选活动。完成“我为治堵献一策”“我为停车开良方”调查问卷活动，提升重大问题科学决策能力。加大与自媒体互动，邀请网络大V关注首发、宣传首发、支持首发。

通过听民声、汇民智、读民意，引导群众主动发声、参与治理。截至2023年12月底，客户端注册数量达402万。累计登陆人数438万人次，首发客户端累计发布稿件信息3.1万余条，单条最高点击量3.4万人次。

求解善治之道，主动治理诉求热点，用数字化赋能社会治理

开发建设“沂蒙同心云”12345·临沂首发大数据智能分析系统，利用人工智能分析民生诉求大数据，着眼于既治标又治本，根据不同领域和类型的问题定期分析研究，在制度层面堵塞漏洞，把“接诉即办”向“主动治理、未诉先办”层次深化，推动服务群众快速响应、基层难题有效处置。

突出实时预警。对发现的重大、苗头性信息第一时间预警上报。根据不同事件属性，深挖事件背后原因，形成事件画像，有针对性地采取相应措施。随时根据诉求人的诉求数量、诉求内容、反映频次等关键信息，提前采取有效措施，化解问题。2023年受理诉求493万件，同比下降7.1%。受理量的下降，体现出各项工作更加完善，治理效果更加凸显。

突出趋势分析。实时掌握诉求量、一次办好率、问题解决率、群众满意率等关键指标，从综合维度、具体工单中研判问题、查找不足、提出建议。综合客户端“我有建议”“建言献策”等栏目中的焦点问题、意见建议，定期分析、总结提炼普遍性、规律性问题，形成了“民意云”大数据智库，为科学决策提供参考依据。2023年诉求一次办好率、问题解决率、群众满意率分别达到79.4%、93.1%、93.8%，均较上年提高5至

10个百分点。

突出解决问题。依据“12345·临沂首发”大数据智能分析系统，动态梳理重办次数多、推诿扯皮、久拖不决、超期未办结以及群众长期不满意工单，精准进行五级督办；会同有关县区、部门梳理商讨涉及面广、影响范围大、历史成因复杂的诉求，合力推进问题解决；定期会商研判疑难问题化解办法，结合本地实际，形成可复制、推广、借鉴的经验做法，供全市参考。全省运行情况通报中，我市电话随机抽样调查满意率、问题解决率、热线诉求满意率和解决率等指标位居前三位。

汲取经验启示，践行传承沂蒙精神，推进市域社会治理现代化

打通密切党群干群关系的“最后一公里”，是践行沂蒙精神、实现市域社会治理现代化的有效路径。将为民服务的渠道整合、力量聚合、功能融合，把线上与线下整合、办事和宣传融合，通过小事琐事、大事难事，解决民生痛点热点问题，才能打通宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众“最后一公里”。

以服务群众来赢得群众、扩大社会共识，是践行沂蒙精神、实现市域社会治理现代化的有效内容。聚焦痛点难点问题，先办事后宣传，先服务群众再赢得群众；既解决当前单个问题，又着眼解决共性问题；解决问题的过程，既是干部更深刻认识群众的过程，也是群众理解政府工作的过程。问题让群众提，建议让群众说，结果让群众议，社会共识才能不断扩大，群众参与社会治理的积极性才能不断增加。

公开公正就是公信力，是践行沂蒙精神、实现市域社会治理现代化的有效方法。以公正树权威，以公平赢公信，把群众诉求、办理回复都“晒出来”，干部作风不实一目了然，群众有没有理有目共睹。只有问题摆出来，道理讲出来，让干部和群众实现双向互动，才能共情同心，不断汇聚起社会治理多元力量，同心协力画好社会发展的“同心圆”。

利用新技术、融媒体实现德治自治法治智治的融合，是践行沂蒙精神、实现市域社会治理现代化的有效手段。互联网平台既是群众反映诉求的平台，也是干部干事创业的舞台，更是密切干群关系的桥梁。大数据分析群众“操心事”，根据区域性、周期性和趋势性的诉求，补短板、找差距，改变过去为群众办事的传统方式，推动社会治理由“被动响应”到“主动治理”，让民生服务更贴心，让城市治理更科学。

（作者系山东省临沂市委书记）



临沂市12345热线大数据建设荣获2023中国数博会“数字政府管理创新奖”



临沂市归并整合全市热线和诉求渠道，建立联动机制，实现了“一端受理、一网通办、一键查询”