

晋城市数据局

A类

关于市政协八届四次会议第TA0160号提案的答复

周军军委员：

您与田金委员、刘旭明委员联合提出的《关于有效发挥“12345”政务服务热线作用的建议》收悉，经研究，现答复如下：

首先，非常感谢您一直以来对晋城市 12345 政务服务便民热线工作的关注和支持，您的提案对推动拓展热线工作的深度和广度具有重要的参考价值。

近年来，我局认真贯彻落实国务院、省政府有关热线工作的决策部署，紧紧围绕“便捷高效的服务平台、协同治理的重要枢纽、智慧治理的有力支撑”的三大角色和功能定位，持续创优工作举措，锚定目标、聚焦重点，锐意进取、狠抓落实，圆满完成各项目标任务，全市 12345 热线工作迈上新台阶、实现新突破，企业群众幸福感、获得感和安全感明显增强，各项省级重点考核指标长期位列全省第一方阵。2025 年 3 月，12345 热线荣膺“全

国三八红旗集体”称号。

收到该提案后，我局高度重视，立即组织专人开展专题调研和研究，结合目前自身热线实际运营情况，就您提案内容的建设性、引导性、合理性等方面进行认真深入的研究和全面客观的分析，并就您提案的可行性、政策合规性及具体实施成本进行综合评估，现就您提案的三方面内容做重点汇报。

一、关于您提出的“明确职责，强化督办，确保工作落实”建议的答复

（一）对“加强问题督办”建议的答复

2023年主题教育期间，“12345热线受理督办提升”项目列入我市第二批主题教育重点民生项目，我局结合工作实际，制定了五级督办工作机制。2024年，为有效破解基层“小马拉大车”突出问题，按照市委要求，我们对原有督办工作机制进行了重新规范，并制定完善了《晋城市12345政务服务便民热线督办工作制度》。该督办制度，就重点用好提醒督促、书面督办、会议协调、现场核查、提级督办五种督办方式的适用情形进行了明确，也对督办的时限、工作、纪律提出了具体的要求。通过该督办机制，2024年我们共组织提醒督促100余次、书面督办4次、会议协调3次、现场核查2次、提请市委市政府督查室督办5次、市政府常务会议专题研究4次，一定程度上减少了因超期未办、推诿扯皮、重复投诉、承诺不办、办理不彻底等行为发生，有效

解决了一批群众反映强烈的积压难题。下一步，我们将继续优化完善该项督办机制，不断提升督办质效，切实推动群众合理诉求彻底解决。

（二）对“完善考核体系”建议的答复

2020年-2023年，12345热线办理工作被纳入全市营商环境考核的主要指标，由我局对各县市区及市级部门进行考核，考核采取月通报的方式开展，年底进行综合考核。2024年，省委专门对整治形式主义为基层减负专项工作印发了相关机制，尤其是对开展督检考工作提出了“八不得”的具体要求，其中，不得以满意度测评、挂牌督办、通报排名等方式变相设置考核事项，不得按月度、季度频繁搞排名通报，不得以通报排名的形式变相进行考核，因此热线办理工作考核被终止。目前，为有效压实工作责任，我们主要采取月度专报+季度常务会议通报的形式，向市政府和各单位主要负责人同步其诉求办理情况。下一步，我们将继续积极向市委市政府争取，将热线办理工作重新纳入全市考核指标。

（三）对“强化领导调度”建议的答复

针对群众重复反映的疑难诉求，目前，我局建立了中心汇总、科室研判、分管领导协调、季度政府常务会议研究的问题处置机制，从问题根源、法律边界、职责归属等角度，充分压实有关部门主体责任，确保群众反映的疑难诉求得到切实解决。2024年

以来，共通过联席会议、专题会议、政府常务会议等方式，共协调解决了涉及物业服务、路灯设施维护、拖欠薪资、黑臭水体整治、补贴发放、垃圾清理、耕地被占等方面 100 余项群众反映强烈的急难愁盼问题，群众幸福感、获得感明显增强。

二、对您提出的“提升服务，强化意识，助力问题解决”建议的答复

（一）对“畅通特殊群众需求表达渠道”建议的答复

近年来，针对老年人、听障人士等特殊群体热线服务体验提升，我局持续强化与民政、残联、人社等部门沟通协调，就人员培训、专业力量派驻等方面工作进行商讨研究，其中针对老年人服务体验提升，热线建立完善了《12345 热线特殊老年群体专人服务机制》，就老年人反映诉求时存在的“表述不清晰、描述不准确”等问题，第一时间由专人协调属地政府上门开展帮扶，确保老年人诉求得到切实解决；就听障人士问题反映时存在的困难，经多方协调对接，因我市手语翻译老师人数较少，且多数就职于特殊教育学校，课业任务也比较多，无法抽出时间为热线提供专门服务，目前无法实现。下一步，我局将继续加强与民政、残联部门沟通对接，积极争取专业人才力量，更好地为听障人士提供服务。

（二）对“创新服务企业模式”建议的答复

近年来，为持续优化营商环境，持续助力企业发展，我局不

断创新“热线+政务服务”为企业服务模式。按照国务院、省政府关于“高效办成一件事”的部署要求，持续加强与市、县审批部门沟通交流，通过企业服务专席、三方通话、帮代办等方式，帮助企业解决在设立、经营、变更、注销等全生命周期政务服务事项办理过程中的急难愁盼问题，更好地为企业提供“诉求直达、服务直达、政策直达”的便捷服务。此外，今年5月以来，按照市政府的安排部署，制定了《晋城市12345企业服务直通车运行机制》，为企业诉求的高效办理提供了制度支撑，确保政府服务“下得去”，企业声音“上得来”。

三、对您提出的“优化流程，强化监督，提高承办质效”建议的答复

（一）对“推动热线对接联动”建议的答复

根据国务院、省政府关于热线工作的有关规定，12345热线主要受理企业和群众各类非紧急诉求，并逐步建立12345热线与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制。目前，我市已按照国家、省级要求，实现了12345热线与110报警服务台的高效对接联动任务，实现了双方平台的互联互通，并与市消防救援支队、市紧急医疗救援中心、市政公用集团、国网晋城供电公司等单位建立了119火灾救援、120医疗救援、水电气热等紧急求助事项的常态化联动机制，12345热线在接听到以上事项后会第一时间联动相关单位尽快处置，确保

群众生命财产安全。此外，就通过建设“全市统一平台”实现热线统一建设、统一运营管理的建议，因涉及职责分工不同，下一步，我们将结合工作实际，加强与有关单位对接联动，积极向市委市政府汇报，争取推进该项工作落实，切实提高工作效率和降低运营成本。

（二）对“加强问题预警与研判”建议的答复

近年来，我局立足12345热线平台数据富矿优势，加快健全数据辅助社会治理工作机制，尤其是针对一地多诉、一事多诉、同类反复的问题，通过运用人工智能、大模型等技术手段，找准重点点位、重点问题发生的频率，形成一类事分析报告，向有关部门发布工作预警，要求其持续响应群众期盼，切实解决群众问题。同时，结合诉求热点周期变化情况，我们会定期会苗头性、规律性、季节性问题做好工作预判，就可能出现群众诉求量激增的问题，提前联动相关部门开展系统治理、溯源治理，确保问题解决在萌芽状态。近两年来，共制作包括春节、五一、端午、中秋、国庆、演唱会、中高考、中小学招考、供暖等预警专题报告30余期，显著提升了问题解决的主动性和精准性，降低了社会风险，增强了政府公信力。下一步，我们将继续发挥好热线决策“信息源”作用，进一步提高热线数据统计分析的质量和效率，高效应对各部门数据需求，为各部门掌握社会热点、查找工作短

板、实现“未诉先办”提供更有价值的信息参考，为推进政府治理体系和治理能力现代化贡献积极力量。

感谢您对热线工作的关心和支持，希望您能继续关注我市12345热线工作，期待您继续为热线工作建言献策！欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：任程远

承办人：靳明燕

联系电话：2070803



