晋 城 市 数 据 局

A类

关于市政协八届五次会议第TA0201号提案的答复

王潇扬委员、民进晋城市委会:

您、贵单位提出的《关于精准规范12345热线运行、提升政务服务治理效能的建议》收悉。经认真研究，现答复如下:

一、关于“细化受理边界、优化处置流程、强化数字赋能、加强宣传引导、健全考核机制”的建议

近年来，12345政务服务便民热线作为群众诉求表达、矛盾纠纷调处、合法权益保障的重要闭环渠道，在破解民生痛点、回应群众急难愁盼、拉近政民距离方面发挥了重要桥梁纽带作用。当前，随着群众诉求总量持续增长、诉求类型日趋多元复杂，热线受理边界模糊、工单流转不畅、无效诉求挤占公共服务资源、基层承接压力过大等短板问题逐步凸显。

为进一步提升热线服务质效、规范运行管理，现围绕细化受理边界、优化处置流程、强化数字赋能、加强宣传引导、健全考核机制五个方面，提出针对性优化举措。

一是细化受理边界，源头压降无效工单。针对热线受理范围不清晰、非职责事项挤占服务资源等突出问题，严格对照各级热

线管理规范及部门权责清单，系统梳理明确热线受理事项、不予受理事项清单，并通过多渠道主动对外公示，明晰群众诉求受理范围。常态化开展接线人员业务实操培训，统一诉求甄别标准、答复话术与处置规范，对不予受理的事项，当场精准告知群众合规解决渠道、办理路径，从源头杜绝无效工单录入、流转，有效节约热线公共服务资源，提升有效诉求处置效率。

二是优化处置流程，提速诉求闭环化解。聚焦重复投诉、恶意缠诉、部门推诿扯皮、工单流转低效等痛点堵点问题，持续优化诉求分类分级处置机制。对紧急类来电实行一键联动、快速转接、即时处置；对涉法涉诉等非热线受理事项，一次性明确告知群众法定办理渠道及流程。建立健全恶意诉求甄别、登记、管控机制，对无理缠诉、反复骚扰、恶意举报等行为，依规移交公安机关依法处置。细化工单退单审核标准，严控随意退单、反复退单问题，压缩无效流转时长；依托大数据技术自动合并重复诉求工单，对合理重复诉求建立重点督办台账，优先推进办理、限时闭环办结，切实提升群众诉求处置满意率。

三是强化数字赋能，精准赋能基层减负。针对热线平台智能化水平不足、工单派单权责不清、基层承接负担偏重等问题，持续优化热线平台智能应用场景，动态更新、完善政策知识库，大幅提升智能咨询解答准确率、人工首次办结率，实现常规咨询类诉求快速应答、即时办结。严格规范工单派转流程，压实行业主管部门主体责任，坚决杜绝部门本职权责事项随意下沉乡镇（街道），建立工单动态派单台账，全程留痕、规范管理。针对跨领

域、跨部门复杂诉求，主动牵头开展会商研判；对权责界定存在争议的事项，联动编办、司法等部门厘清权责边界、明确处置主体，切实为基层松绑减负。

四是加强宣传引导，引导群众理性诉求。针对群众对热线功能认知存在偏差、诉求渠道掌握不全面、非理性诉求时有发生等问题，拓宽线上线下多元宣传渠道，聚焦老年人、个体商户、特殊困难群体等重点人群开展精准化、常态化宣讲。通过发放宣传资料、开展专题讲座、组织线下入户宣讲等多种形式，全面普及12345热线服务功能、办事流程、诉求规范及不予受理情形，引导群众依法依规、理性有序表达诉求。同时，常态化公示热线典型案例、优秀办理结果及差评整改情况，营造“合理诉求快速办、无理诉求不滥诉”的良好舆论氛围，凝聚政企民共治共享的工作合力。

五是健全考评机制，压实工作落实责任。立足热线无直接考核权限的工作实际，依托多重监督督查体系，层层压实各单位工作责任。每日梳理汇总热线运行工作要情，动态排查上报重难点、堵点性问题；每季度通报各承办单位工单办结率、满意率、退单率等核心指标，通过晾晒成绩、排名通报倒逼问题整改、提质增效。针对久拖未结、反复投诉、易引发舆情的重点疑难事项，联动市委市政府督查室开展提级督办、专项督办，全程跟踪问效。通过常态化、立体化监督考核传导工作压力，推动热线各项优化举措落地落细、常态长效。

二、关于“建立12345热线黑名单管理制度以约束恶意诉求行为”的建议

近年来群众诉求总量持续增长、类型日趋复杂，部分人员高频重复来电、恶意骚扰、提交虚假诉求，挤占政务资源、扰乱12345热线正常运转。

但结合法律法规、上级政策及本地实际，当前建立热线“黑名单”制度的时机还不成熟：一是国家、省级暂无相关专项法规，缺乏上位法支撑，存在行政涉诉风险；二是贸然实施易出现甄别偏差，容易误伤群众合理诉求表达权益；三是认定标准、跨部门协同机制、配套技术及人员保障等落地条件尚不健全，执行难度偏大。

针对恶意诉求治理，下一步我局将重点落实以下举措：

一是技术前置预警拦截。运用AI识别、来电行为画像等数字化手段，对高频来电、虚假诉求、骚扰来电自动甄别预警、前端拦截，精准锁定异常诉求线索。

二是实施分级动态管控。按照违规频次、情节轻重建立阶梯式处置机制，采取劝导提醒、来电约束、约谈警示等差异化处理方式，配套异议复核、动态退出规则，依规审慎开展管控。

三是多元协同源头治理。常态化开展普法宣传，引导群众理性反映诉求；对恶意滋扰的违法行为固定证据、移送公安处置；持续深化接诉即办改革，提升工单一次性办结质效，从源头减少重复诉求。

按照市委关于深化市县党建引领接诉即办改革工作的总体安排，下一步，12345 热线整体职能将划转至市委社会工作部统筹管理。我局坚决服从市委机构职能调整部署，周密做好业务交接、资料归档、台账移交、人员对接各项过渡工作，保障热线接诉办理不间断、服务标准不下降、整改推进不松劲，完整移交本次提案整改思路、实施方案与推进台账，主动对接配合市委社会工作部持续推动热线规范化、智慧化、精细化提质建设，推动诉求处置从事后接诉即办向前端未诉先办、源头前置治理转变，持续放大党建引领基层治理综合效能。

感谢您、贵单位对我市 12345 政务服务便民热线工作的关心和支持，欢迎继续提出宝贵意见建议。

负 责 人：

承 办 人：刘彦兵

联系电话：2070845

晋城市数据局

2026 年 6 月 30 日