# 政务热线创新工作交流材料

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-07-06

*政务热线创新工作交流材料近年来，我区牢固树立“群众的事是天大的事”的理念，紧紧围绕“解决群众诉求”这一关键，深入实践12345热线数智化改革，搭建政务热线数智化平台，通过将数字化和智能化技术融入群众诉求的响应、办理、解决等全过程，提高群众诉...*

**政务热线创新工作交流材料**

近年来，我区牢固树立“群众的事是天大的事”的理念，紧紧围绕“解决群众诉求”这一关键，深入实践12345热线数智化改革，搭建政务热线数智化平台，通过将数字化和智能化技术融入群众诉求的响应、办理、解决等全过程，提高群众诉求的解决质效，推动基层治理现代化水平全面提升。截至10月底，全区共受理群众诉求事项20181件，热线响应率100%、按时办理率99.93%、解决率96.51%;平均办理时长在18小时内，相较于改革前效率提升了40%;综合满意率98.71%，相较于改革前提升了8.11%。

一、数智赋能流程再造，让“诉求响应”更快捷

一是精简环节，一键直达。通过政务热线数智化平台，将市级热线转办工单文本数据按照类别进行合并，建立民生领域群众诉求分类资料库，利用智能算法对群众诉求进行分析预判，提示应该派发的路径和终端，自动派发至终端受理人员，简化2-5个环节，整个流程不超过3秒，改变了过去只能将群众诉求派发到部门或乡镇一级平台，再层层转派到相关负责部门和具体工作人员的情况，使群众诉求第一时间得到响应和处理。

二是全面覆盖，精准到位。政务热线数智化平台将全区28个部门(单位)的业务科室、3个镇(中心)40个村(居)的支部书记及各物业服务企业、供暖维修、市政维护等在群众身边的一线工作人员全部纳入系统，点对点精准服务对象，确保覆盖到岗、覆盖到人、覆盖到事。同时系统可全面展现工单办理流程，工单办理时间及整个履职过程均可清晰显示，所有工作环节均有迹可循、有据可查，推动县乡村三级协同高效。

三是跟踪催办，规定时限。系统工单抵达终端受理人员后，会短信提醒签收，如果5分钟后未签收，系统会自动呼叫终端受理人员;当工单办理快逾期时，会向责任单位和具体责任人发出催办提醒，经多次催办，会自动通知办理人上级单位。这样可以提醒工作人员及时处理工单，节省了大量消耗在工单转派和督促到期工单回复上的时间，让一线工作人员有更多的时间来处理群众的诉求。

二、数智赋能协同共治，让“诉求办理”更高效

一是以点带面，一诉多办。系统会根据热线反映的问题，从一个个例，在相关领域或区域内进行检索，从一个“点”延伸，主动将服务范围扩大至一个“面”。比如，平台监测到有群众强烈反映，某老旧小区的一栋楼管道老化，发生漏水现象，平台就会自动分析近期该小区反映管道问题的数据，预警可能要发生的问题，提醒相关部门提前干预，使“可能发生”变为“尽可能不发生”。

二是完善机制，多诉督办。当短时间多人或多次反映同一类问题，平台会针对焦点问题提醒区热线第一时间重点督办，避免问题扩大化。建立健全重点问题工单定期调度、会商研讨、专项攻坚等工作机制，实现面上工作整体推动，重点问题挂账督办，共性问题一揽子攻坚，切实提升数字政府风险防控能力。

三是服务前置，未诉先办。将群众诉求数据按照时间维度分析变化规律和趋势，在某类问题投诉“旺季”来临之前提前预警，大幅提高主动发现问题的靶向性和时效性。比如，大数据比对分析发现，往年春节、麦收、秋收三个时间节点，农民工工资拖欠问题相较于其他时间反映更为集中，根据这个规律提醒相关部门提前入手，采取措施协调督促各企业及时发放工资，大大减少了农民工工资相关诉求反映的次数。

三、数智赋能网格治理，让“诉求解决”更满意

一是优化机制，一线解决。创新“12345热线+网格化”新模式，依托网格化治理体系，将全区845名网格员纳入热线问题一线解决机制，制定网格员联系群众工作流程，形成问题发现、受理、转派、处置、反馈、核实结案的六步闭环，每一个网格节点都有一个固定的IP，网格员可以在手机上进行操作，即时回复、即时审核，真正做到了服务响应实时化、服务匹配精准化，确保诉求问题真正得到落实、解决。

二是压实责任，保证质量。加强对网格员的培训管理，学习正确处理和回应群众诉求，提高网格员的服务意识、服务能力，同时依托网格员“人熟地熟”优势，用基层的办法解决基层的问题，及时解决群众合理诉求，对不满意诉求进行现场调解，做好解释疏导工作，避免矛盾激化上行，夯实基层治理“底座”。同时，与群众诉求有关的所有负责人形成一条链路，办理情况自下而上逐级进行闭环审核，对办理质量不高的可驳回重办，保证群众诉求解决质量。

三是量化考核，精准评价。对各部门回应热线诉求的全过程进行量化考核，建立了以响应率、解决率、满意率为核心，以快速解决为导向的考评机制，改变了以往诉求办理情况没有标准，问题解决推诿扯皮的现象。考评结果真实体现了各部门，甚至具体工作人员的工作状态和服务质量，倒逼部门进一步压实责任，提高服务意识，促进承办人员积极回应群众诉求。开通满意度调查、特事特办等渠道，针对水、电、气、暖等与群众生活密切相关的诉求10分钟内派单，群众接听满意度提升至99%以上。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找