第 132 号：关于优化 12345 政务服务便民热线运行机制的建议

（市六届人大六次会议）

关于优化 12345 政务服务便民热线运行机制的建议

第 132 号（其他类 1 号）

霍邱代表团：李仁平代表

12345 政务服务便民热线是党委和政府倾听民声、汇聚民意、服务民生的重要桥梁，是践行“以人民为中心”发展思想的关键窗口。自运行以来在解决民生难题、提升基层治理效能等方面发挥了不可替代的重要作用。然而随着群众诉求日益多元化、复杂化其运行过程中逐渐暴露出一些结构性、机制性问题。这些问题不仅加重了基层负担，而且直接影响热线服务质效。

一、现状与问题

一是诉求甄别“过滤网”缺失，无效诉求挤占公共资源。12345 热线覆盖众多领域，服务范围广、涉及部门多，对诉求甄别分流的专业性要求较高。当前热线运营多采用外包模式，接线员、专办员等一线人员多为临时雇佣，仅经过简单培训即上岗，缺乏对诉求的专业评判、精准分析和科学分流能力，导致“照单全收、属地转办”的粗放式处理模式成为常态。大量超出政府职能范围或违背常理的离谱诉求被纳入处理流程，如“出

门忘关水电要求政府上门关闭”等。此类诉求本不应由政府处理，却均需走完“记录—转办—跟进—回复”的完整流程，既严重耗费公共服务资源，又大幅降低合理诉求的办理效率。**二是投诉成本过低且缺乏约束，恶意诉求扰乱运行秩序。**12345热线的核心定位是受理政务服务、公共服务领域的咨询、投诉和建议。但在实际运行中，由于投诉几乎零成本且支持匿名操作，无需承担经济或信用代价，随意拨打热线反映诉求，无论内容是否真实、合理，均无需承担责任，将热线异化为“万能工具”“许愿池”甚至“情绪垃圾桶”。主要表现为：**（一）重复投诉。**因个人诉求未满足，多次拨打热线提交相同内容。**（二）无理投诉。**诉求本身超出政策范围或合理边界，却强行要求政府解决。**（三）恶意投诉。**个人在办事不符合政策要求时，当场捏造事实拨打热线，甚至以重复投诉向经办人员施压。由于匿名投诉难以核实身份，被投诉方维权无门，严重扰乱热线运行秩序。**三是考核机制僵化片面，加重基层负担并催生投机行为。**当前热线考核体系以“办结率”“满意率”为核心指标，脱离基层实际，主要存在问题：**（一）办理时限要求过于严苛。**对于工程改造、政策协调等需要长期推进的复杂诉求，为满足时限要求只能仓促回复，导致“表面办结、实际未结”的现象频发。**（二）“唯满意率”导向不合理。**群众主观满意度与基层考核直接挂钩，因对政策不了解、诉求超出合理范围等原因给出不满意评价，需投入大量精力反复沟通解释。更有甚者，部分投诉人利用考核压力，以“不满意”评价要挟政府

满足额外要求，形成“投诉—施压—获利”的恶性循环。

二、意见建议

一是建立“清单+审核”双机制，筑牢诉求甄别防线。（一）制定权责清单明确边界。由相关部门牵头出台 12345 热线受理负面清单和部门履职清单，清晰界定热线不受理范围及职责边界，从源头规范派单。**（二）设立专业审核环节过滤无效诉求。**组建专门评估审核部门，对热线诉求先进行初步审核，对无理诉求、重复投诉、虚假举报等无效诉求，经审核后可不予受理并标记“无效”；对合理诉求按紧急程度、复杂程度分级分类，精准分流至对应责任主体。**（三）推动诉求数据跨平台共享。**打通 12345 热线与信访、人民网留言、省长信箱等投诉渠道的数据壁垒，实现同一诉求信息共享。明确规定期限内同一问题两次及以上投诉视为重复投诉，热线平台可不予受理，避免多头办理和资源浪费。**二是推行“实名+信用”双约束，规范诉求表达行为。（一）全面推行实名诉求制度。**明确所有诉求需实名提交，匿名诉求不予受理，确保诉求真实性可追溯。**（二）建立投诉信用管理体系。**由专门部门统筹处理“无效投诉”，结合评估审核结果，对多次提交无效诉求的投诉人纳入信用记录，视情节限制其投诉权限。**（三）是强化恶意投诉惩戒力度。**对恶意举报、捏造事实、诽谤他人的行为，移交司法部门依法调查处理。**三是构建“实效+复核”双导向，优化考核评价体系。（一）调整考核指标权重。**降低“满意率”等主观指标权重，增加“问题实际解决率”“首次办理成功率”“复杂问题推进

率”等实效性指标，考核重点从“群众主观评价”转向“问题实际处置成效”，引导基层聚焦解决真问题。**（二）优化办理时限设定。**根据诉求类型、复杂程度分类设定合理办理时限，对长期推进的复杂问题实行“阶段式反馈、全过程跟踪”，避免仓促办结。**（三）建立不满意工单复核机制。**基层对不满意工单有异议时，可提交通话记录、处置台账、政策依据等凭证申请复核，由考核主管部门进行客观核查，杜绝“以不满意要挟获利”的投机行为。

12345 政务服务便民热线是倾听群众心声、解决实际问题的重要渠道，是优化政务服务、提升行政效能的关键抓手。唯有持续优化运行机制，破解当前突出问题，才能让这一民生平台真正回归便民利民为民服务本源，为提升基层治理现代化水平提供坚实支撑。