

丹东市以热线“小切口”撬动城市大治理，且看—— 民生“解忧记”

本报记者 李曼 王卢莎

引子

“路灯真亮，晚上出门安心多了！”这是丹东东港市孤山镇很多居民近来的切身体会。

此前，有群众向丹东12345政务服务便民热线反映：201国道往高速口方向路灯不亮，影响夜间出行。接到诉求后，孤山镇立即组织人员排查，迅速修复故障路灯，又将路灯亮灯时间提前至17时，解决“天黑早、亮灯晚”的矛盾，保障车辆与行人通行安全。

这样的暖心回应，基本每天都在丹东市发生。将12345热线作为联系群众最直接、最广泛、最快速的通道，今年以来，聚焦营商环境建设中的短板弱项，丹东紧盯“重点人、重点事、重点部位”，强化“组织保障、机制保障、力量保障”，以热线“小切口”构建责任闭环，撬动基层“大治理”。丹东市数据局数据显示：今年以来，12345热线已受理各类诉求38.25万件，办结率99.9%、满意率96.25%，每万人诉求量全省最低。这背后，是一条热线对民生的坚守，更是一座城市治理思维的体现。



雪后清晨，丹东居民在美丽整洁的锦江山公园里游玩锻炼。

本报特约记者 周广庆 摄

热线暖民心

国庆、中秋双节期间，丹东游客数量同比增长26.38%，而涉旅游诉求却同比下降10.25%。一增一减，尽显城市温度与管理智慧。

旅游旺季到来前，丹东就动了起来——涉旅游诉求快接快办、“9号键文旅服务专线”标准化建设、完善涉旅知识库动态更新、多部门协同联动……一切为了让游客的难题能第一时间被回应。

对突发状况的处理，最能体现能力和效率。10月3日深夜，一个求助电话接入12345热线。一名外地游客反映：他通过网上平台预订了民宿。到达后，民宿否认在该平台开放房源，拒绝接待，导致他们一行12人滞留街头。经核实，涉事民宿实际位于宽甸满族自治县古楼子乡，存在跨区域经营问题，按常规可转交处理。但丹东市振安区数据局与太平湾街道办事处没有“踢皮球”，而是积极协调辖区内资源，从“为游客解决实际问题”出发，迅速帮助游客一行12人，找到合适的新住处，一场潜在的旅游纠纷就此化解。

丹东市元宝区某前北小区的“下水井返粪水”问题，是12345热线深入解决民生问题的典型案例。最初的报告显示“管道老化”，但热线调查发现更深层次的原因：物业资金短缺导致反复疏通无效。丹东市委主要领导通过热线回访后，调度元宝区召开现场会，辖区街道担责，将涉及的8个化粪池全面清理，从根本上彻底解决困扰居民的问题。

热线定位“痛点”，政府的行动从“被动响应”转向“主动破局”，随之变化的，不仅是问题解决的质量，还有干部为群众做实事的干事态度。丹东市振安区幸福里小区，居民反映闻到刺鼻异味却找不到源头。振安区协调生态环境、公安和社区等部门单位组成专班，拓展排查。最终确认异味来源系跨区非法焚烧所致。振安区、元宝区开展联合执法，清理焚烧残渣、溯源追责，彻底消除异味源头。

机制凝合力

过去，12345热线办理遇到的最大痛点是权责不清。究其根源，是“条块分割”，部门各自为政。为突破“部门壁垒”实现高效协同，丹东以热线作为改革支点，创新推出市级领导“统筹抓”、主要领导“牵头抓”、分管领导“具体抓”、纪委监委和组织部门“重点抓”、数据部门“协调抓”的“五抓”机制。“统筹抓”要求市领导对复杂问题亲自调度；“牵头抓”是地区部门主要领导负总责；“具体抓”是分管领导对流程和质量直接负责；“重点抓”依托纪委“三联单”严肃问责；“协调抓”则通过数据部门定标建制，持续提质增效。

制度的关键在于执行。丹东以“三联单”监督穿透落实责任。热线接到问题后，一联存底、一联交办、一联报纪委监委备



丹东12345政务服务便民热线“政事快办”专席。

受访单位供图



丹东的退休老人在社区爱心座椅上休息聊天，尽享舒适宜居生活。

张怡媛 摄

案。这不仅是一次流程更新，更是一种监督重构。平台需对共性问题深度剖析、厘清责任。遇到推诿或拖延，可发催办单、提请市领导关注，甚至启动纪委监委约谈——分管副市长会定期依据热线舆情开展谈话，邀请纪委监委人员参与，形成监督合力。

“一把手日批、督考部门周检、联合会议月评”，从市领导到基层干部，人人肩上有“热线责任”。一个“全链条责任闭环”，将碎片化的民生诉求，转化为清晰的治理课题，推动各级干部聚焦主要矛盾，集中力量打“歼灭战”，实现“破解一题、治理一域”的系统效果。

以解决问题为契机，推动干部作风转变。针对供热、物业等历史欠账问题，单靠热线无法根治解决，丹东直面问题，刀刀向内，采取“点名通报进单位”，通过“清零行动”挂牌督办超期诉求等形式，强化“回头看”机制，确保纸面批示转为实地解决，促进干部作风转变和机制创新。

在丹东12345热线的运行机制中，有两个特殊角色发挥着关键作用——纪委监委和组织部门，他们的参与为根治推诿痼疾提供了全新方案。

纪委监委主要针对权责争议问题，如青年湖火灾立案难事件，正是通过纪委监委协调消防、公安得以快速解决；组织部门则通过“半月谈”活动和“信息化+铁脚板”网格巡访，实现“未诉先办”。这套“组合拳”的奇效在于“监督+组织”双管齐下，通过“监督问责与作风保障”，让民生诉求不再是部门的“家务事”，而成为全市“一盘棋”的一部分。

为提升基层治理效能，丹东正通过“制度化+文化化”构建长效机制。制度上，建立长效考核、“三联单”监督闭环，将

►五抓——市级领导“统筹抓”、主要领导“牵头抓”、分管领导“具体抓”、纪委监委和组织部门“重点抓”、数据部门“协调抓”；“三联单”——一联存底、一联交办、一联报纪委监委备案；“领导干部接听日”。

超联赛成功举办，吸引辽宁省38支队伍近400名运动员参赛，成为颇具影响力的体育赛事；同步推进“匹克球进校园”活动，并深度参与承办“辽宁省万人匹克球活动”，从城市到省域多层次推动运动普及。截至目前，优迪诺的销售额已突破600万元。

虽然成立时间不长，但优迪诺已明确“高举高打”战略——聚焦海外市场，通过跨境平台，产品已销往东亚、东南亚、欧美等30多个国家和地区。“我们锚定的是体育大市场的未来潜力，”包向伟说，“匹克球正在申奥，这是一项充满前景的运动。”

更让包向伟信心倍增的是来自当地政府的靠前服务与政策支持。优迪诺所在的丹东市振兴区通过盘活存量厂房资源，为其

“民生诉求”纳入《重要工作简报》每日批阅；文化上，以“诉求人就是我亲人”品牌建设，将热线文化注入行政血脉。今年以来，市委、市政府主要领导已签批400余次；承办单位主要领导对重点难点问题亲自领办，对民生诉求办理工作批示次数累计达700余次。

数智惠民生

“百姓反复反映什么，什么就是当前必须重点解决的问题。”在丹东，12345热线后台海量数据，成为城市治理课题的源头活水。

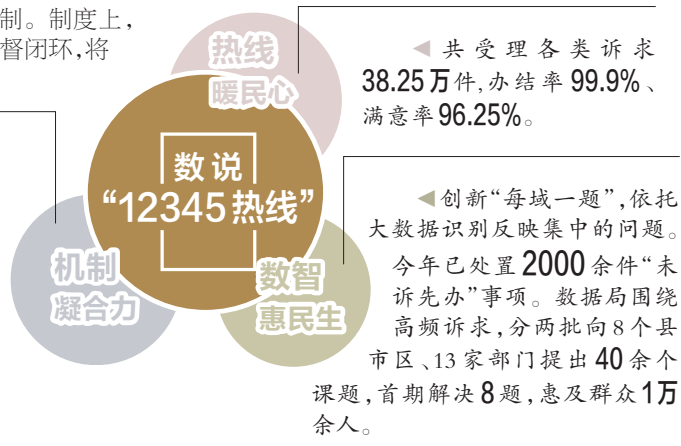
丹东创新推出“每域一题”机制，通过大数据分析，自动识别每段时间、每个区域群众反映最集中、最突出的问题，以数据驱动精准治理。“系统自动生成、精准定位，这就是地区的‘考题’。哪怕地区总体投诉量下降，只要物业、环保等问题仍突出，系统就会自动锁定‘专题’。”数据局通过分析高频诉求，分两批次共对8个县市区、13家市直部门提出40余个课题，着力破解高频、疑难、久拖未决的民生痛点，以“一件事”推动解决“一类事”，首期解决8题，惠及万余群众。数据在此已成为新型生产要素，让“模糊经验”变为“科学决策”。

变“被动响应”为“主动预防”，技术赋能也让丹东12345治理效能不断提升。通过整合视频、强化AI分析，实现机动车违停、垃圾满溢等问题的智能识别与提前处置，今年以来，丹东已化解2000多件“未诉先办”案例。

在全省率先设立“政务服务+12345‘1号键’”融合模式，构建“一号响应、全程跟办”新型服务机制，已为300余家企业提供“一站式”代办，企业综合满意度达100%。

一条热线，牵动整座城市。没有惊天动地的大事，只有一件件关乎柴米油盐的民生实事；没有空洞的口号，只有“马上就办、办就办好”的实干担当。在丹东，12345热线已不再是一串简单的数字，而是干部作风、城市治理与城市精神重塑的生动诠释。

努力将党委政府行动跑在群众和企业的需求之前，当一个个民生问题清单转化为幸福账单，这座城市有了更动人的底色。这底色，正是百姓幸福感与获得感的源泉。



■ 丹东时讯 SHIXUN

三部门联合执法 护海上安全

本报讯 记者李曼报道 为筑牢海洋安全生产防线，有效防范化解各类海上安全风险，近日，丹东市海警局、海事局、海洋与渔业局联合开展海上安全生产专项执法行动，通过联勤联动、精准发力，重拳整治海上违法违规行为，全力保障辖区海域生产秩序稳定与渔民生命财产安全。

本次联合执法行动共出动5艘执法船，聚焦渔业生产、船舶航行、海上作业等重点领域，通过“海上巡查+登船检查+宣传引导”，对辖区重点海域、作业船舶进行拉网式排查。

执法人员登船仔细核查船舶证书、船员资质、航行日志等相关资料，重点检查职务船员配备是否齐全、通信导航系统等关键设施完好情况、人证是否匹配等。对发现的安全隐患，现场下达整改通知书，责令限期整改；对涉嫌违法违规的船舶，依法采取措施，形成有力震慑。

行动中，三方执法力量建立“信息共享、执法协同、隐患共治”的联动机制，使用无人机前出侦察，并进行海上联合搜救科目演练，实现执法资源高效整合，提升监管效能，筑牢海上安全屏障。

社保服务进农行 50项业务随时办

本报讯 记者李曼报道 12月18日，丹东市社保中心与农业银行联合召开社银合作座谈会，会上宣布，即日起，丹东市63家农业银行网点全面开通社保高频业务服务，在全省率先实现全险种社保业务进驻银行，构建“银行柜台也是社保窗口”的服务新模式。

据了解，社保业务进驻银行是丹东市优化营商环境、推动政务服务向基层延伸的重要创新举措。本次服务升级实现全市农行网点全覆盖，其中33家网点深入乡镇，将社保服务直接延伸至村民“家门口”，推动实现“城区10分钟、乡镇30公里”社保服务圈。城乡居民可就近办理养老认证、缴费查询、证明打印等近50项高频社保业务。

为实现社保服务全天候响应，农行各网点不仅设人工窗口，还配备了社银一体机、社保卡即时制卡机等设备，同步运行63个社保24小时便民e站。对于老年群体，工作人员还将提供协助服务。

自社银合作开展以来，各网点自助终端累计服务超3.8万人次，办理及咨询社保业务1.8万余笔，办理平均时长缩短75%以上，服务满意度持续保持在98%以上，真正实现“进门即办、办即办好”。

振安区 “专业社工+志愿服务” 强化基层治理

本报讯 “现在社区里的志愿服务活动越来越多，从清扫环境卫生到关爱老人小孩，处处都有志愿者的身影，我们生活在这里感觉特别暖心。”丹东市振安区东泰社区居民王洪宝的话，道出了辖区居民对志愿服务的真实感受。

振安区以党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点社区建设为契机，将志愿服务作为基层治理的重要载体，通过完善组织体系、深化活动开展、激发治理活力、培育品牌项目，构建起纵向到底、横向到边的志愿服务网络。珍珠街道志愿服务负责人徐宁翻开《振安区志愿服务工作指导规范》，里面详细说明了队伍组建、活动开展、项目实施的全流程。

融合试点建设中，振安区通过强化社区党建引领核心，发挥专业社工优势，精准对接群众需求，推动志愿服务融入基层治理，支持专业社工先后打造“星光课堂”关爱特殊儿童等志愿服务项目3个。今年以来，累计开展志愿服务活动660余场，服务群众超万人次，切实增强居民的获得感与幸福感。

黄大林 本报记者 王卢莎

振兴区 持续打造“人才月”品牌

本报讯 记者李曼报道 丹东市振兴区持续打造“才聚振兴 智汇江城”人才月工作品牌，将其作为服务区域发展的重要抓手，通过系列活动推动人才工作与区域发展同频共振。

聚焦产业发展与人才成长双向需求，设置乡村振兴、电商培育等八大主题活动。通过举办返乡招聘会、大型人才招聘会及“直播带岗”等形式，搭建人才对接桥梁；组织省内外人才“振兴行”、丹东籍“双一流”高校毕业生社会实践活动等，累计吸引318名各类人才来丹留丹创业就业。

针对重点领域人才缺口，定制化开设电商人才微视频摄制培训班，建立62个“人才成长育苗工作室”，由优秀人才“传帮带”牵头制定培育计划，以工学结合的模式培养专业性人才，全方位提升人才干事创业能力。

强化服务方面，设置“人才服务窗口先锋岗”，推行办实事清单，开展健康礼包、青年联谊等暖心举措，增强人才归属感。同时聘请“振兴名师”，聘任引才大使，宣传人才典型，形成以才引才良性循环，为振兴发展注入智力动能。

优迪诺把产品卖到了30多个国家

本报记者 李曼

在丹东市振兴区纤维街道黄海大街536号，一片颜色鲜亮、动感十足的新厂区与周边老工业建筑形成鲜明对比——这里是优迪诺（辽宁）体育用品有限公司的生产基地，也是一名信息技术从业者转行体育产业、抓住奥运机遇的创业现场。

“球、拍、包、服装，我们全线布局，是东北地区首家匹克球专业制造企业。”公司总经理包向伟说，自己原来从事信息技术工作，业余爱好网球。数年前，他就关注到匹克球这项融合网球、乒乓球和羽毛球特点的新兴运动。2024年，匹克球被列为巴黎奥运会表演项目，坚定了他转行创业的决心。

优迪诺以匹克球为核心，业务覆盖器材研发制造、全渠道销售、赛事承办和配套建

设高标准运动场地，形成“产—销—用”一体化布局。同时，企业还计划进一步购地建设“匹克球小镇”，打造匹克球文化集聚地。

从信息技术行业到体育产业，创业转型之路并非一帆风顺。优迪诺研发工程师隋亚南告诉记者，从组建团队到引进生产线，企业筹划了近一年时间。团队曾多次前往深圳调研学习，引进自动化生产线，并组建自有研发队伍，持续在产品轻量化、稳定性和耐久性上实现突破。目前优迪诺已开发出十余种产品，更计划将信息技术融入球拍设计，推出可记录运动数据的智能球拍及配套应用程序，服务于匹克球社交。

2025年3月，优迪诺生产线正式启用；仅仅五个月后，企业独家冠名的“优迪诺杯”丹