

以“十五个优质办”贯通线上线下和12345热线—— 葫芦岛“如意办”背后的政务服务之变

本报记者 张继锋 翟新群 姜帆 孟祥群

核心提示 为核实葫芦岛市建昌县返乡村民张文国的身份，民警王超跨越1500公里，查阅档案近千份，走访知情人近百名。最终，困扰张文国的户籍难题有了答案。

一通求助电话，关乎的是一个人的生活，也检验着一座城市的

服务。
9月28日，葫芦岛市召开“如意办”品牌发布暨政务服务提质增效工作会议，正式发布全市统一的政务服务公共品牌。此前，一批从热线诉求入手、向办事堵点发力的实践，已在街巷村屯、办事窗口看到了变化。如今，这些探索被纳入更系统的制度安排：以“十五个优质办”贯通线上线下和12345热线，让企业和群众办事更顺畅、更舒心。

葫芦岛市提出：处理12345诉求，要“见人、见事、见诚意”；让企业和群众办事“进大厅、找窗口、不求人、少跑腿”。“如意”二字，如何落到一个“办”字上？答案藏在一件件具体的事里。

打热线有人听 遇难事有人管

“一通电话，不仅户口问题解决了，连后半辈子的保障也稳了。”62岁的建昌县喇嘛洞镇村民张文国攥着新户口簿，感慨万分。

今年5月，外出务工近40年的张文国返乡居住，在落户口时遇到了难题，于是向12345热线求助。为帮他顺利落户，喇嘛洞镇派出所所长王超一路追寻到张文国曾经生活的内蒙古自治区，翻档案、访旧人、核线索，把相互牵连的信息一点点理清，身份最终确认。户口顺利办结后，他又协调乡镇为孑然一身的张文国办理了五保供养。

一次求助，从核实身份延伸到生活保障，服务多往前走一步，群众的日子就多一分踏实。

“老百姓遇到难处，都是自己解决不了才拨打12345热线，既然信任我们，就必须把百姓的事办好。”电话那头的焦急，话务员杨光十分理解。在这个岗位上，她已坚守11年，日复一日接听诉求、登记问题、答疑转办。今年7月，热线诉求进入高峰，连续高强度工作让她一度病倒，仅休息一日又返回岗位，耐心接听每一个来电：“您好，葫芦岛12345，请问有什么可以帮您？”

这声“您好”，接住的也许是居民生活的难处，也许是民办公事的困惑。把事情问清，把信息记准，把诉求转到负责的人手中，这是群众感受政务服务温度的第一步。

而电话挂断之后，办理才刚刚开始。

兴城市宁远街道南关村田家胡同，一条2011年建成的水泥路坑洼积水，约90户居民出行受影响。热线转派后，街道路勘现场，实测胡同内老旧破损的道路长约450米；宁远街道和南关、南甸子两村共同筹措资金。8月10日，主路连带着房前屋后的小路全部铺设完成。

路修好了，还要看看周边。街道同步清理了房前屋后的杂物和垃圾，拆除占路的违章建筑，将整条胡同的墙壁重新粉刷，还找了设计团队绘制了文化墙，原本脏乱差的田家胡同摇身一变成了“文化打卡点”。“想不到一个电话能带来这么大的改变，以前道路坑洼环境差，我们都不愿意走，现在环境大变样，还有人特意来拍照呢。”居民杨玉新说。

一次修路诉求，带动一片居住环境改善。群众反映的那段路，也成为干部走进群众的一段路。

今年6月以来，葫芦岛市持续推进12345热线提质增效。截至9月27日，平台累计受理群众诉求281924件，同比增长21.56%。

不是问题变多了，而是“有难事就打12345”越来越成为葫芦岛百姓的共识。

这份信任，源自办件效率的大幅提升。以往一个简单的井盖丢失诉求，就可能因权责不清最终问题石沉大海；一个棘手的问题，往往打了一圈电话，兜兜转转最后又原封不动退了回来。葫芦岛市重新梳理接件办件流程，实施首接负责制度，谁接办谁负责，即便确实不在职责范围内，也要帮助对接转办单位，不能一推了之，并且明确办结时限。

这种变化不仅拨打热线的群众有感受，而且接线员也有体会。“派不下去的工单几乎没有了，问题解决得快，也不用想方设法与诉求人作解释、平息怨气。”杨光说，工单多了，压力却小了。

“十一”长假期间，热线平台接到一名黑龙江游客打来的电话，不是投诉和咨询，而是表扬。10月1日下午，这名游客开车经过京哈高速缓中段时，发生了交通事故，车上一位亲属受伤。当游客到维修厂取车时遇

到难处，因着急带伤者回家治病，所以拨打了12345热线求助。正在文旅服务席驻席的葫芦岛市公安局营商支队队长陈树正当即即联系交管部门，半个小时问题便处置完毕。“当时太匆忙了，回家办完住院手续，我就马上给你们回电话，一定要表扬帮忙协调的民警同志，办事效率高了，我们特别满意！”游客说。

从今年6月至9月27日，12345热线平台累计转办诉求89375件，同比增长71.52%，已办结82883件，办结率92.74%。每一个诉求都有回音、每一件难事都有人管。群众的满意和感谢是对12345热线质效提升最直观的回答。

改革再进一步 群众少跑一趟

有些便利，体现在一次点击之间。

8月4日12时，葫芦岛市秋季中小学新生入学报名启动。家长登录政务服务网或“辽事通”，录入10项核心信息，系统自动校验33项数据，户籍、不动产、出生医学证明等在线校验，实现“零材料”办理。4个小时，全市网上申报15343件次。

对家长而言，孩子入学是一件事；对部门而言，却涉及多项信息、多道审核。“我们联合教育、公安、民政、卫健、自然资源等多部门搭建数字化协同平台，打通省、市、县三级政务数据共享通道，将涉及的民生基础数据全部归集互通。”葫芦岛市数字政府建设科工作人员谭野介绍，正是将分散的环节串联起来，能够共享的数据用起来，换来了家长少费心、少跑腿。

企业也在这样的流程变化中感受到效率。

辽宁海洋石化精细化工有限责任公司公司的一个项目，上午网上一次提交材料，下午就拿齐了开工所需的全部手续，实现了“拿地即开工”。提速的功夫，做在企业拿地之前：政府牵头区域评估、技术审查，提前准备相关审批要件；企业签订出让合同、缴清税费后，只需线上一次申请，各部门并联审批、同步核发许可，拿地当日即具备开工条件。

该守的标准守住，该衔接的环节提前衔接。部门之间的紧密协作压缩了审批时间，也让企业能够更快投入建设。

从一个家庭到一家企业，办事体验的改善，正逐步获得制度支撑。

葫芦岛编制发布2026版政务服务事项基本目录，34个部门866项事项纳入清单管理，做到“清单之外无审批”；全市累计推出“一次不用跑”事项4304项，2358项事项实现“立等可取”。围绕“免提交”证明改革，在前期发布387类“免提交”证明基础上，本轮改革再新增“免提交”证明28类。截至9月27日，累计办理证明事项60.61万例，群众免于跑腿超过120万次。



葫芦岛市12345政务服务便民热线务大厅，话务员耐心接听每一个电话。



“如意办”推动了城市“里子”和“面子”的全面提升。图为葫芦岛市爱心公园。

本报特约记者 田嘉 摄



12345热线话务员进行业务交流。本版图片除署名外由葫芦岛市政数局提供



市民在葫芦岛市政务服务大厅办理业务。本报记者 姜帆 摄

同时，葫芦岛持续推进公共数据“一本账”管理，完成全市12230条存量目录线下全面治理，线上目录治理率达87%；累计对接各级各类系统80余个，汇聚各类公共数据超1亿条，数据交换总量达1.3亿条。

海量数据资源的高效流转、充分共享，为免证办事、并联审批、一窗通办等改革场景落地提供了数字保障。

少交一份证明，背后是数据的核验共享；少跑一次窗口，背后是流程的重新梳理。改革的分量，最终要由群众省下的时间、企业减少的周折来衡量。

在已有探索基础上，“如意办”进一步明确服务路径。“十五个优质办”中，一窗通办、当场速办、容缺可办、休息能办、就近办好，着眼办事现场的便利；网上简办、零跑优办、免证智办、并联易办、跨区域联办，着眼线上服务的效率；接诉即办、直通速办、差评重办、回访核办、校验督办，着眼诉求

办理的实效。

这些“办”的背后，有一条共同要求：同样的事项，执行同样的标准。推动办事标准、办理流程、服务规范和评价尺度统一，让群众知道去哪儿办、怎么办，也让办事结果更加公平、可以预期。

窗口服务的背后，还有队伍建设。葫芦岛市对加强政务服务系统干部队伍建设作出安排，要求提升专业素养和服务水平。材料缺什么，流程走到哪一步，遇到问题由谁协调，



“如意办”标识。

都需要工作人员熟悉业务、主动解释。制度落到窗口前，才成为群众用得上的便利。

办结还要核实 满意要问群众

“如意办”的成色，既要看办成了什么，也要看没有办好的事情怎样改。

绥中县盛华园二期，因早年毛地出让遗留纠纷，30余户回迁户长期办不了不动产权证。这件难事，在一次回访校验中再次进入视野。

葫芦岛市和绥中县成立了专项攻坚专班，尊重历史、容缺办理。8月13日，诉求人领到了期盼已久的不动产权证，整栋楼的办证通道也随之打通。

回访多追问一句，现场多核实一步，才发现工单之外还有没有解开的结。历史留下的问题，需要今天的干部接着办；群众等候的答案，要落实到真正能够拿到的证件上。

这样的校验，正在成为常态。今年7月，葫芦岛市组建5支专项校验组，走进社区楼栋、乡镇村屯和田间地头。截至9月27日，已逐件上门校

验工单600余件、电话校验2000余件。问题有没有解决，整改有没有到位，要到现场看，也要听当事人说。

品牌发布会上，正面事例与反面案例一同呈现。一张工单转来转去，群众的难处不会自动消失。权责衔接不畅，就要加强协调；问题涉及多方，就要联动办理。把精力用在解决问题上，才能让接诉即办走完从“接到”到“办好”的全程。

对这些短板，葫芦岛明确以“严、真、细、实、快”为办理准则，强化监督问责，抓实末端校验，纠治推诿扯皮、弄虚作假等问题。服务有没有温度，需要担当；承诺能不能兑现，需要约束。

路平不平，证拿没拿到，家门口的环境有没有改善，群众心里都有一杆秤。热线里的声音，既是问题的提醒，也是改进治理的线索。

有群众反映，连山区乐都汇小区附近的大公园噪声扰民问题突出。联合工作组划定活动区域、时段和音量，约谈22支娱乐团体负责人，安装分贝监测设备。跳舞、休闲的需求要照顾，周边居民的安宁也要守护。把不同诉求摆在一起，耐心寻找解决办法，才能让公共空间用得有序、相处和睦。多研究群众为何反复来电，多到问题集中的地方走一走，服务才能从被动应答向主动治理延伸。

从办好一件事到治理一类事，新的部署已经展开。葫芦岛梳理12345热线群众反映集中的问题，根据诉求统计结果和群众关注度，围绕空气异味、物业服务、交通秩序、城乡环境、农村土地权益五项重点领域攻坚开展“百日攻坚”行动。以力量下沉、干部下访、督考下行，带动问苦、问需、问计、问效，让干部沿着群众反映的问题走下去，让解决方案走在群众诉求之前。

“如意办”已经启程，更多考题还在基层一线。把一通电话听仔细，把一道道手续理顺畅，把一桩桩难事办扎实，群众就会记住并信赖这个品牌。

把“如意”写进百姓日常

张继锋

评论 CHIREN

“如意办”的题眼，在“办”，更在让群众“如意”。坚持从群众的难处着眼，从群众期盼的实事做起，办好一件事、解决一类事、惠及更多人，把为民服务的“如意办”从品牌办到日常。

一本户口簿、一段坑洼路、一张产权证，在工作台账上或许只是一个事项，但在群众生活中却可能关系基本保障、日常出行、家庭安稳。以人民为中心的发展思想，正要落在这样的具体实事上。把群众的难事当成自己的事，才是办好实事的起点。

为民解忧，先要愿意面对问题。有的事情久拖不决，难在情

况复杂，也难在无人主动担责；有的诉求反复转办，流程走了一圈，可问题还在原地。群众求助时，往往已经跑过不少路、碰过不少壁。再多一句“找别的部门”，再说一次“研究研究”，增加的都是群众的负担。干部主动向前一步，查清症结、协调解决，才是职责所在。

担当还要有制度支撑。孩子入学，对家庭是一件事，对部门却涉及多项审核；历史遗留的办证难题，也常常牵连涉多个环节。明确谁牵头、谁配合、何时办结，把责任扛起来，把流程理顺畅，才能让为民服务从干部个人的热心帮助，转化为稳定可靠的日常履职，让每个人都能按同样的规则

办成事。

一件事办成，还要追问一类事怎样办好；修好一处破损道路，还应当排查类似隐患；打通一户的办证堵点，还应当研究同类问题的解决办法。热线里的反复来电，往往提示着治理中的薄弱环节。把零散诉求汇集起来，找出共性症结，推动源头整改，才能让更多群众免于同样的困扰。

实事办得怎样，群众最有发言权。工单标注“办结”，不等于困难已经消除；电话里说“满意”，还要经得起现场核实和时间检验。评价服务，既要看办成了多少，更要看久拖未决的难题有没有进展，已经解决的问题是否反复。