2025
县(市、区)
12345热线发展大会

数智驱动县域治理创新

以五责贯通 塑县治典范

烟台龙口市城市运行中心高质量发展报告

发布人：杨康

目录

01 新时代龙口市城市运行中心的使命与定位

02 明责筑基 厘清职责边界

03 履责增效 推动高效响应

04 尽责攻坚 破解治理难题

05 督责提效 强化全链管控

06 问责兜底 筑牢责任闭环

07 责任治理：“五责”机制效能释放的底层逻辑

01

新时代**龙口市城市运行中心**的使命与定位

新时代龙口市城市运行中心的使命与定位

山东省烟台龙口市位列全国百强县第七位，被誉为“中国北方第一县”，产业基础雄厚，拥有30个工业大类、12家上市企业，2024年地区生产总值达到1642.5亿元。

龙口市坚持改革创新思维，以城市运行中心为依托，坚定聚焦“事要解决”这一核心目标，全面构建立了“五责”贯通闭环工作机制。为县域治理体系的整体优化探索出一条新路径。

新时代龙口市城市运行中心的使命与定位

从"企业呼声"到"政府行动"

政治高度、民生厚度、治理深度的时代考量

打造城市治理“总客服”、建设县域治理新中枢

创新“五责”机制落细落实“事要解决”要求

打造城市治理“总客服”、建设县域治理新中枢

龙口市城市运行中心作为龙口市政府直属、由市政府办公室代管的正科级公益一类事业单位，自2023年9月独立运行以来，全面统筹城市运行管理，承担政务热线办理、基本公共服务成效监测、协同共治、数字化城管等职能，并会同居住环境、社会治安、基本医疗等六大领域牵头部门系统推进社会治理与基本公共服务成效提升工作。



按照《关于进一步优化热线办理机制推动政府工作“事要解决”的实施意见》(龙政办发〔2025〕1 号)要求，龙口城运中心积极打造政务热线城市“总客服”，发挥集信息汇聚、决策辅助、指挥调度与监督预警等功能于一体的“治理中枢”作用。

政治高度、民生厚度、治理深度的时代考量

01

“责”是践行以人民为中心思想的必然要求。

习近平总书记指出，“基层强则国家强，基层安则天下安，必须抓好基层治理现代化这项基础性工作”政务热线办理的每一个工单，都直接关系到群众切身利益。

02

“责”是回应民生关切的现实体现。

“民心是最大的政治”，民生无小事，枝叶总关情。龙口市每年受理的热线诉求中，涵盖了供暖、供水、物业管理、农民工工资、消费维权等与群众生活息息相关的方方面面。

03

“责”是落实上级决策部署的行动实践。

“五责”贯通机制全面对标了《烟台市人民政府办公室关于烟台市12345政务服务便民热线推动政府工作“事要解决”的实施意见》（烟政办发〔2025〕3号）的核心要求，将文件精神具体化、流程化。

04

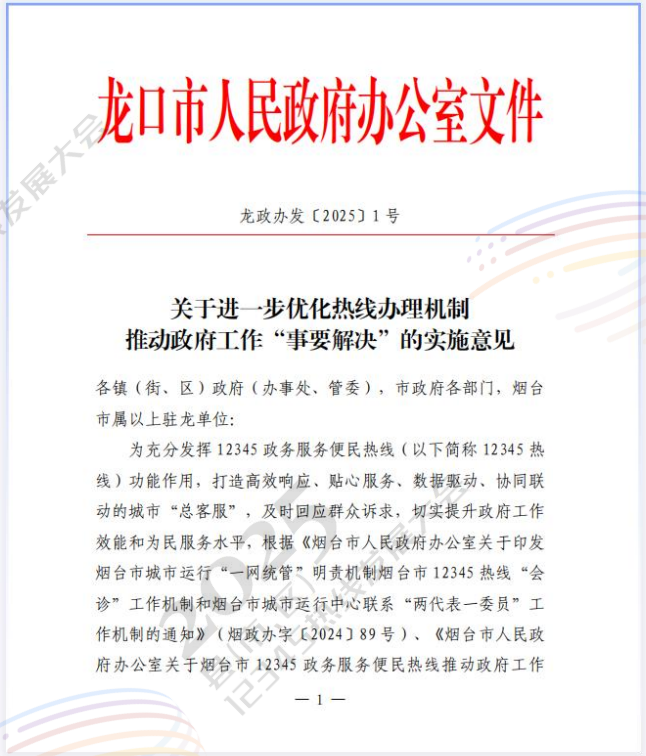
“责”是应对县域治理挑战的有效手段。

龙口市政务热线工作聚焦解决“诉求办理解决效果不佳、办理业务能力不足、镇街部门协同不畅、承办人员资源有限、力量薄弱、问题发现不及时、跟踪整改不彻底等”五个方面的突出问题。

创新“五责”机制落细落实“事要解决”要求

核心要义在于“有解思维”

为确保“事要解决”的理念不流于口号，龙口市围绕责任落实这一关键环节，系统性地构建了“明责、履责、尽责、督责、问责”五大机制，形成了一套环环相扣、层层压实、运转高效的闭环管理体系。



龙口市人民政府办公室文件

龙政办发〔2025〕1号

关于进一步优化热线办理机制
推动政府工作“事要解决”的实施意见

各镇（街、区）政府（办事处、管委），市政府各部门，烟台市属以上驻龙单位：

为充分发挥12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）功能作用，打造高效响应、贴心服务、数据驱动、协同联动的城市“总客服”，及时回应群众诉求，切实提升政府工作效能和为民服务水平，根据《烟台市人民政府办公室关于印发烟台市城市运行“一网统管”明责机制烟台市12345热线“会诊”工作机制和烟台市城市运行中心联系“两代表一委员”工作机制的通知》（烟政办字〔2024〕89号）、《烟台市人民政府办公室关于烟台市12345政务服务便民热线推动政府工作

— 1 —

02

明责筑基 厘清职责边界

明责筑基 厘清职责边界

诉求的快速解决，依托**“最初一公里”**的精准派发。明责是履责、尽责、督责、问责的前提和基础。为此，龙口城运中心牵头，各主管部门负责，编办、司法等部门配合，政府法律顾问参与，建立明责交办机制，从源头上破解了“谁来管、谁负责”的难题，确保企业群众诉求都能精准落到责任单位，为整个“五责”贯通闭环体系筑牢了第一块基石。

01

法定原则

以法律法规为最高准绳。凡是法律、法规、规章对部门职责有明确规定的，严格按照法律规定确定承办单位。这是责任划分最优先、最核心的依据，确保了热线派单的合法性和严肃性。

02

编定原则

以机构编制“三定”规定为重要依据。在法律法规无明确规定的情况下，依据市委、市政府批准的各部门“三定”方案来界定其职责范围。这为处理大量日常管理和公共服务类诉求提供了权威依据。

03

指定原则

以协调会商结论为最终裁定。对于职责不清、界限模糊、管辖存在争议的新兴领域或复杂事项，以及紧急特殊情况，由城市运行中心牵头，会同编办、司法等部门进行会商研判，或报请市级领导确定责任主体。

四维定责

常规事项：依责交办

通过构建动态更新的职责清单，实现诉求精准识别与高效分派。明责清单系统梳理了全市40多个部门、14个镇（街、区）的数百项具体职责，形成界定清晰、权责匹配的派单依据。

紧急事项：急事先办

建立了“先办后明责”的应急处置机制。龙口城运中心代表市政府转派交办各类诉求，对水、电、气、暖等紧急民生及安全隐患类工单，中心可第一时间指定相关责任部门先行到场处置，承办单位接到指令后，须在30分钟内与诉求人建立联系，并立即采取措施排除险情、解决问题。事后再根据实际情况厘清责任。

争议事项：明责规办

针对部门间职责交叉、边界模糊的争议事项，龙口市设立了由龙口城运中心、市委编办、市司法局等部门组成的“一网统管”明责小组，建立了“首接负责，不予回退”规定，一旦通过会商确定了责任单位，该单位不得以任何理由回退工单。对需多个单位共同办理的，明确牵头单位和配合单位，协同办理解决企业群众诉求。对无法明确责任单位的，提请市政府确定责任主体。

疑难事项：领导批办

对于涉及面广、政策性强、超出单个部门处置权限的重大疑难复杂问题，龙口市建立了提请市领导批办的“绿色通道”。龙口城运中心将此类事项梳理汇总后，形成专题报告，直接报请分管市领导乃至市委、市政府主要领导，以更高层级的权威和更强的资源调动能力，统筹推动问题解决。

03

履责增效 推动高效响应

履责增效 推动高效响应

“明责”解决了工单“由谁办”的入口问题，那么“履责”则聚焦于“怎么办、如何办好”的核心执行环节。这是连接政府与群众的**“中间一公里”**，其效率和质量直接决定了群众的体验感和满意度。龙口市通过“阳光履责、结对包联、领导回访、抽查督办、协同联动”等组合拳，有效破解了执行梗阻，实现了办理效能的倍增。



04 尽责攻坚 破解治理难题

“尽责攻坚”打通问题解决的“最后一公里”

闭环原则

龙口市确立了“**沾边就接、首接负责、一办到底、服务到位**”这一工作原则，将其作为承办单位处理群众诉求时首要执行的规矩。

提级办理

龙口市建立了规范化的“提级办理”机制，通过责任和压力的逐级上移，为攻坚克难提供更高层级的智慧和更多资源的力量。

专项攻坚

定期组织承办单位开展“回头看”专项攻坚活动，对存量问题进行“大扫除”和“总清零”。

数据赋能

通过深度分析和智能应用，推动热线功能从“接单派单”向“预测预警”转变，以数据驱动的方式确保责任履行更主动。

提级办理：构建责任落实的攻坚体系

部门定期调度

要求各单位将12345热线工作作为“一把手”工程，对于《12345热线每日信息》通报的问题，相关单位主要领导主动认领、及时调度、督导解决，并及时反馈办理情况。



市级领导领衔办理

当问题超出单个部门的处置权限，或涉及多个部门的重大利益协调，甚至是一些历史遗留的“顽疾”时，龙口市会启动市级领导领衔办理机制。

01 02 03



部门内三级提级

要求所有问题首先在部门内部进行充分化解，建立了“责任科室→单位分管领导→单位主要领导”的三级提级办理流程。



专项攻坚：难题破解“回头看”

问题工单分类

为解决一个时期或阶段积压的未解决问题工单，推动合理诉求有效解决，不合理诉求提报归集到位，龙口市定期组织承办单位开展“回头看”专项攻坚活动，对存量问题进行“大扫除”和“总清零”。

任务目标设立

各承办单位根据工单办理难易程度，分阶段、分批次设立任务目标，及时通报工作进展情况，由易到难、集中发力，持续化解，推动解决了一大批群众诉求。

实地督导

对问题较多的单位，由热线分管市级领导或城运中心领导带队，上门进行实地督导，对重点难点问题进行精准分析，逐一确定解决方案和完成时限，向全市释放出“有件必办、办就办好”的强烈信号。

数据赋能：从“接诉即办”到“未诉先办”

数据分析辅政决策

龙口城运中心建立了常态化的数据分析研判机制，通过热线日报、周报、月报和专题数据分析等形式，对热线各类诉求数据进行多维度、深层次的挖掘分析，精准“画像”民生热点、治理堵点和风险隐患点，为市委、市政府科学决策提供“活数据”和“真情报”。

“三环处置”主动发现

龙口市开发建设了**“高效处置一件事应用平台”**，对超出镇街辖区管理范围的事件，以及全市网格员和基层干部超出自身处置能力的问题，可立即通过“高效处置一件事应用平台”上报。龙口城运中心对上报事件进行分析研判，属于本级能解决的，协调相关部门快速处置；需要烟台市级层面协调的，则上报至烟台市城运中心。**构建了“基层吹哨、部门报到、市级支持”的闭环流程。**

智能巡查深化源头治理

构建**“AI智能发现—平台核实立案—任务自动派遣—部门快速处理—事件高效结案”的全流程闭环。**数字化城管平台充分参考热线数据分析成果，针对群众热线反映集中的城市管理问题，主动开展专项排查和集中整治。对热线反映问题多发领域、多发地段，集中开展实地巡查，实现从“被动响应”到“主动发现”的转变。

05

督责提效 强化全链管控

督责提效 强化全链管控

龙口城运中心建立了一套由城运中心内部督办、政府督查室专项督办和“两代表一委员”社会监督构成的立体化监督体系。该体系由内到外、逐级加压，形成了一张横向到边、纵向到底的督责网，不仅确保诉求的办理过程都处在“聚光灯”下，更通过全程监督和预警机制，构筑起治理**“预防一公里”**的坚实屏障。



龙口城运中心“三函”督办



对于群众反映特别集中、长期得不到解决的“老大难”问题，或涉及多部门推诿扯皮的复杂事项，龙口城运中心会同市政府督查室下发《督办函》，实施挂牌督办。

对于经提醒后仍未整改，或问题性质较为严重、群众反映强烈的，则升级为《警示函》，予以严肃警告，并通报至单位主要领导。

针对办理不规范、答复质量不高，群众集中反映、周期性反映问题以及发现的苗头性、倾向性问题，发出《提醒函》以提醒相关部门及时关注并妥善处理。

政府督查专项督办

督办机制建立

经龙口城运中心督办后仍进展缓慢，或涉及重大政策、影响社会稳定的重点难点问题，龙口市建立了提请市政府督查室介入的专项督办机制。

问题梳理与提报

通过定期梳理全市范围热难点和各单位解决不到位、办理质效低等问题，提报至市政府督查室，列入市政府督查事项进行推进。

层级提升与权威性

这相当于将督办的层级和权威性提升至市政府层面，确保政令畅通、执行有力。

深度督查与考核

市政府督查室可对相关单位的履职情况进行深度督查，并将督查结果作为政府督查年度考核的重要依据，确保问题得到实质性解决。

“两代表一委员”协商监督

12345热线监督评议机制

邀请人大代表、政协委员、法律顾问、企业市民代表、媒体代表等各界人士担任“12345热线监督员”，共同对12345热线疑难复杂事项的办理情况进行评议。

上报申请不列入评价

对群众反复投诉、存在较大争议的疑难复杂事项、承办单位已履职尽责到位但部分群众仍不满意的事项，可申请召开热线监督评议专题会议进行集体研究评议。

自觉接受人大和群众监督

将监督触角延伸至基层末梢，有效激活了基层监督力量，实现了监督全覆盖与实效提升。

06

问责兜底 筑牢责任闭环

龙口市干部执行力问责体系

核心理念

履职需尽责，失责必追责



制度构建

龙口市构建一套与干部执行力深度挂钩的制度化问责体系，
为责任落实筑起了最坚实的**“保障一公里”**。

四重问责：构建科学有效的责任体系

01

政府常务会议
专题听取汇报

02

市级领导
逐级约谈

03

纳入干部
执行力考察

04

纪检监察机关
启动问责

七、责任治理：“五责”机制效能释放的底层逻辑

“五责”贯通：责任治理的龙口创新

以明责破解权责模糊困境
以履责尽责确保权责落地
以督责问责强化责任约束

责任治理：以人民为中心的龙口典范

以人民为中心的价值遵循
以机制创新支撑理念落地
以数据赋能推动循环迭代

2025
县(市、区)
12345热线发展大会

数智驱动县域治理创新

谢谢观看

烟台龙口市城市运行中心高质量发展报告

- 2025年9月26日 中国·烟台 -