

临沂市河东区人民政府办公室文件

临东政办发〔2021〕5号

河东区人民政府办公室 关于切实加强“12345”政务服务热线 办理工作的通知

各镇人民政府、街道办事处，临沂汤头温泉旅游度假区、临空经济区（河东经济开发区）管委会，区政府各部门，上级驻河东各单位：

为进一步提升热线服务效能，妥善解决群众诉求，提高群众满意度和为民服务水平，根据《山东省政务服务热线管理办法》和市政府安排部署，现就有关工作要求通知如下：

一、切实提高做好12345政务服务热线工作重要性的认识

12345政务服务热线作为党委、政府受理人民群众意见和求助事项的公共服务热线，是党委、政府密切联系群众的连心桥，是体现社情民意的晴雨表，是检验党委政府作风的监测仪，是社

会稳定的减压阀，是广大群众监督政府工作的重要平台，也是加强和创新社会管理，提高社会治理能力，建设服务型政府的重要途径。做好 12345 政务服务热线工作，不仅是民生问题，更是政治责任，各级各有关部门要切实提高对 12345 政务服务热线办理工作重要性的认识，以践行“以人民为中心”的发展思想，进一步强化措施，完善机制，以群众是否满意作为热线工作的根本标准，聚焦社会关注和群众关切，切实改进作风，不断提升效能和服务水平，使 12345 政务服务热线真正做到暖民心、顺民意、解民忧、集民智。

二、切实提升 12345 政务服务热线工作的质量和水平

要认真践行“群众利益无小事”的工作理念，紧紧围绕一次办结率，响应率和满意率三大指标开展工作，确保群众诉求件件有着落、事事有回音，进一步增强人民群众获得感、幸福感和满意度。

（一）提高办理效率。承办单位接到工单后，要做好“两次有效联系”，接到工单后立即与诉求群众进行第一次联系，了解真实诉求，安抚群众情绪，诉求办理完毕后，与群众再次联系，反馈办理结果、征求群众意见；做好“三个见面”，对省级热线、接诉即办、2 次以上重办工单，全部与诉求人见面沟通、现场办理，着力打通联系群众的“最后一纳米”；严格按期办理，诉求调查情况和办理结果在 4 个工作日内上报平台，确定不属于自身职责的事项在 1 个工作日内回退，对个别因法律法规、政策规定或客观原因规定时间内无法解决的问题，承办单位要做到不推诿、不扯皮、不拖拉，主动向反映人做好解释工作并作出承诺，

在工单回复中答复办理过程及预计办理完毕时限，承诺事项要登记在册，后续跟踪推进，确保落实到位。

（二）提高办理质量。狠抓“一次办好”，努力提升一次办结率，不让工单来两次，不让群众失信心；要结合工作制度、考核办法及通报要求，定期开展自查，针对存在问题，积极改进提升，切实提高办理质量；要切实改进工作作风，依法依规对群众诉求作出具体详实的答复，工单回复必须对应市民诉求及转办意见，坚决杜绝答非所问、避而不答、空话套话、含糊不清、泛泛而答等现象。答复内容必须由承办处室负责人审核并送分管领导或主要领导审签后反馈。无法办理的工单必须详细列举政策依据或说明原因；工单回复中的答复人和答复电话选项必须填写具体办理人员的姓名和联系电话，谁办理谁负责，责任到人；对不符合法律法规的诉求，超出热线受理范围的诉求，要主动约见反映人，耐心向反映人进行解释，组织调解，争取理解满意。对经解释、调解仍不满意的，可按照程序申报办理不合规诉求；区热线受理中心要进一步规范和落实受理、登记、转办、督办、结果反馈等流程，加大回访力度，了解群众对答复不满意的原因，找准问题症结，及时回退承办单位重新办理和反馈。

（三）做好信息运用。要立足自身职能，积极开展舆情分析工作，关注季节性和阶段性的热点、难点问题，及时梳理汇总，加强分析研判，服务领导决策；要认真分析受理情况，突出焦点难点，找出规律共性，提出改进措施，有的放矢，在日常工作中加大共性问题监管力度，避免同类问题反复出现；涉及机构职能、行政区划、政策法规、行政许可、行政执法、公共服务、民生咨

询等应依法公开的事项应及时纳入知识库，涉及水、电、暖、燃气及道路封闭等影响市民生活的临时性信息要在系统内提前发布公告。

三、切实加强对 12345 政务服务热线工作的领导

12345 平台工作受众面广、诉求量大、政策性强，各级各部门要切实加强组织领导，务求工作实效。

（一）强化主体责任。要把 12345 平台工作作为“民心工程”摆上重要位置，主要领导要每月至少研究一次本单位热线办理情况，及时分析解决当前存在的困难和问题，对区域内、行业内群众反复投诉、屡诉未结的事项和苗头性信息，主要领导要亲自过问、亲自研究、亲自协调。分管负责同志要主动靠上，和热线办理科室一起研究措施和方法，及时协调解决热线办理中的重大事项，对热线办理工作认真审核把关，不断提升办理质量和水平。

（二）强化力量配备。要进一步充实办理力量，把熟悉政策、作风扎实、工作水平高、群众观念强的同志充实到热线岗位上，确保热线工单办得快、办得好。要落实好 AB 角制度，保障热线工作人员力量，每个承办单位根据工单量配备热线专职人员数量，原则上，镇街层面成立 4-6 人组成的热线管理办公室，部门层面设立 2-3 人组成的专班。要建立健全四级办理机构，明确四级办理机构具体承办人员，做到责任到人。要加大承办人员的培训力度，不断提升政治素质和业务能力，打造一支政治素质高、业务能力强的热线工作队伍。

（三）强化督查问效。区热线受理中心要通过电话、书面、直击现场等方式加大对重办工单的督促办理力度，要加大督办工

作力度，对应办未办、久拖不办的要及时通过区融媒体中心相关栏目公开曝光，对公开曝光后仍不办理的，要及时报送区政府督查服务中心进行立项专题督办。要加大问责力度，对存在推诿扯皮、弄虚作假、失职渎职等行为，要及时移交区纪委监委立案查处。要加大考核工作力度，按照周通报、月排名的要求，及时公布各承办单位办理工作情况，对当月排名末位的镇街和受理量前15名中排名末位的部门单位分管负责同志进行约谈，同时主要负责同志要向区政府写出书面检查。对连续两个月位于末位的镇街和部门单位，由区政府分管区长对主要负责人进行约谈。对连续三个月排名末位的镇街和部门单位，主要负责人将在区政府常务会议上进行检讨，并给予单位全区通报批评。

河东区人民政府办公室

2021年4月14日

(此页无正文)