

周村区人民政府办公室
关于进一步强化 12345 政务服务热线
工作的实施意见

周政办字〔2019〕28号

各镇政府、街道办事处，周村经济开发区管委会，区政府各部门，各有关单位：

为充分发挥 12345 政务服务热线平台功能，认真践行“12345，服务零距离”工作理念，严格落实“件件有落实、事事有回音”工作要求，不断提升为民服务水平，依据《淄博市人民政府办公室关于进一步做好 12345 政务服务热线工作的通知》（淄政办字

〔2019〕38号)要求,现就进一步做好全区政务服务热线工作通知如下。

一、进一步提高做好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建议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,是反映社情民意的晴雨表,是检验政府作风的监测仪,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。党的十八大以来,党中央对做好群众工作、畅通民生渠道、服务民生需求提出了一系列要求。做好政务服务热线工作,发挥好政务服务热线作用,对于促进各部门单位践行“以人民为中心”的发展思想,创新行政管理、社会管理和公共服务具有重要意义。各部门单位要切实提高做好政务服务热线工作重要性的认识,进一步强化措施、完善机制,以群众满意不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、提升效能,不断提升服务水平,使政务服务热线真正暖民心、顺民意、解民忧、集民智,为奋力推进周村老工业区转型振兴、走到前列、高质量发展作出更大贡献。

二、进一步提高政务服务热线工作的质量和水平

政务服务热线工作要认真践行群众利益无小事”的工作理念,紧紧围绕提高限时办结率和群众满意率两项核心指标开展工作,

确保群众诉求件件有落实、事事有回音，进一步增强人民群众获得感、幸福感、满意度。

（一）进一步提升政务服务热线平台规范化水平。政务服务热线平台要结合运行情况，针对存在的问题和薄弱环节，对现有的各项规章制度和工作规范进行认真梳理、完善、提升，确保转办、回访、督办等各环节运转更规范、更顺畅、更高效。各部门单位作为事项承办单位，要自觉接受区政府市民投诉中心对热线工作的监督和指导，研究制定本部门单位事项办理工作流程，努力形成热线办理工作上下贯通、协同联动的良好机制。

（二）进一步提升政务服务热线事项办理效率。政务服务热线平台要强化“节点”控制，尽可能缩短热线事项在平台的“逗留”时间，提高热线事项办理效率。对市 12345 政务服务热线交办的一般事项，要在最短的时间内转办，并努力做到转办、督办、回访等各个环节无缝衔接，环环相扣；对市 12345 政务服务热线交办的突发、紧急事项，要坚持特事特办原则，做到随接随派、及时跟进、一追到底。各承办部门单位要确保第一时间及时接收政务服务热线转办的事项，非紧急事项要在 3 个工作日内办理完毕，紧急事项按照《市民投诉紧急事项快速处置办法》（淄政投诉字〔2019〕1 号）的时限要求办理。各承办部门单位要进一步优化办理工作流程，提高办理时效，最大限度缩短事项办理时长，更快、更准确地回应群众诉求。

（三）进一步提高政务服务热线事项办理质量。各承办部门单位要进一步加大办理力度，对重点投诉事项，要坚持“一线工作法”，深入现场了解实情、解决问题；对反复投诉以及屡诉未果的投诉事项，要进一步加大督办力度，限期解决；对受客观条件限制暂时不能解决的合理诉求，要认真研究解决方案，分步推进解决，并向群众做出承诺；对受法律法规限制或上级尚未出台有关政策规定的投诉事项，要敢于和群众“面对面”，当面做好解释说明工作，争取理解和支持。

区政府市民投诉中心要将督查督办工作作为政务服务热线工作提质增效的重要抓手，进一步完善各项督查督办工作机制，对经区政务服务热线平台回访的不满意诉求、对应办未办或办理不彻底的诉求、对同一诉求出现2次以上重复投诉的要每周一汇总，分别向区政府分管领导、主要领导和区委主要领导报送；重要投诉事项要第一时间向区政府分管领导汇报；对因职能交叉、权责不明确造成的落实难问题以及承办部门单位的不作为、不落实问题，要形成《原件呈批》报区政府分管领导，区委区政府督查室进行督办，直至问题解决。同时，由区级媒体全程跟进，对落实不力问题适时进行曝光。

（四）进一步做好政务服务热线数据应用工作。对政务服务热线平台反映出来的舆情，要及时快速传递给相关区领导和相关部门单位，各部门单位要增强敏锐性和敏感度，认真研究应对措

施，积极化解矛盾纠纷，通过抓早抓小，把问题解决好、把舆情控制好。对政务服务热线平台转办的事项，各承办部门单位要认真做好梳理、汇总、分析、研判，深挖问题根源，建立长效机制，防止同类问题反复投诉。对重复投诉事项，承办部门单位主要负责人要第一时间与投诉人或投诉群体联系，及时处理投诉事项，避免投诉事项升级发酵。各部门单位要透过市民投诉的具体事项，深入查找工作中的短板和弱项，深入分析作风中存在的问题和不足，对症下药、整改提高，不断改进工作、转变作风，进一步提升服务水平。

（五）进一步提高政务服务热线知晓率。融媒体中心要充分发挥报纸、广播、电视、新媒体、融媒体等新闻媒体及其他社会媒体的作用；镇、街道要充分发挥便民服务大厅、微信公众号等平台的作用，大力宣传政务服务热线的受理范围、服务宗旨、工作理念以及事项办理工作流程和服务标准，进一步提高政务服务热线在广大市民中的知晓度，让更多的市民关心、关注、支持、参与政务服务热线工作。同时，要大力宣传诚信投诉，打击虚假、恶意投诉，建立与公安等部门的联动处理机制，对恶意骚扰、辱骂、恐吓、攻击热线工作人员的行为依法进行查处。进一步完善政务服务热线监督体系，每月在《今日周村》公开部门单位热线事项处置情况，将热线事项的办理过程、办理结果和群众满意度置于广大群众监督之下，通过舆论监督和社会监督推动热线事项办理工作提质增效、落到实处。

三、进一步加强政务服务热线工作的组织领导

各部门单位要把政务服务热线事项办理工作纳入重要议事日程，摆在重要位置，明确分管负责人、具体工作人员，健全本部门单位工作队伍。主要负责人要及时关注政务服务热线事项办理工作，对反复投诉、屡诉未果的事项和苗头性问题，要亲自过问、亲自研究、亲自协调。分管负责人要靠上抓，及时协调解决事项办理中的重大问题，不断提高事项办理质量和效率。区政府市民投诉中心要注重对政务服务热线工作人员的教育培训，不断提升政治素质和业务能力，努力培养一支政治素质高、业务能力强的政务服务热线工作队伍，不断提升为民服务水平。

四、进一步加强政务服务热线工作的考核问责机制

区政府市民投诉中心要继续加大对承办部门单位的考核问责力度，充分发挥考核指挥棒作用，实行周通报制度，每周公布12345政务服务热线排名，对排名后两位的镇（街道）、部门单位进行约谈。对月满意度未达到90%的，由区政府分管领导对相关部门单位主要负责人进行约谈；对月满意度未达到全区平均满意度的，由区政府主要领导对相关部门单位主要负责人进行约谈。对焦点难点问题，由区委区政府督查室进行专项督查，对督查中发现的突出问题、重大问题与纪检监察、组织、政法部门沟通后，移交相关部门办理，并作为年度考核和追责问责的参考。对承办部门单位应办未办、推诿扯皮、公开承诺落实不力，或因办理不

力导致投诉事项久拖不决,群众反复投诉以及被相关媒体曝光的,严肃追究相关部门和人员的失职失责行为。

周村区人民政府办公室

2019年6月17日

抄送：区委各部门，区人大办，区政协办，区人武部，区法院，
区检察院，各人民团体。

周村区人民政府办公室

2019年6月17日印发
