

补订建议-1

第 49 号  
\_\_\_\_\_ 类

## 淄博市周村区人民代表大会 代表建议批评和意见纸

提建议人：刘鸿智

等 1 人

姓名	代表团	详细通讯地址	电话号码
刘鸿智	南郊	周村区南郊镇人民政府	18764318787

题目：关于科学利用、合理发挥 12345 热线作用的建议

内容：开通 12345 市民服务热线，在方便市民生产生活、提高政务服务效能、帮助群众解决合理诉求等方面发挥了积极作用。但当前简单以群众满意率考核工作实际，造成镇办、部门的工作被动。

一是政府部门是为群众提供公共服务的职能，不是为个别利益诉求人提供“私人服务”的通道。政府部门拒绝为其提供时，诉求人表示不理解、不接受、不满意。

二是个别群众过分主张私人利益，诉求明显“有失公平”，提出不合理诉求，甚至恶意投诉、无理缠访闹访。在协调处理该类问题上，造成大量

公共资源浪费，扰乱了政府部门日常工作秩序。

---

建议：提高业务人员的辨识能力，科学、合理甄别群众诉求。对群众合理诉求，对办件过程、成效上要加强全程监督考核；对于不合理的诉求，应当场终止，并明确告知诉求人；或向其告知解决办法的基础上，令其自行解决。不要一刀切地用“群众满意率”来评价基层工作，对于不合理、不满意的诉求，要进行具体分析，不能一味安排镇办、部门进行处理，切实为基层减负。

---

---

---

---

---

---

---

---

2020年5月26日

处理意见：

---

---

附注：请用钢笔或毛笔写，字迹清楚，一件一事。

年 月 日收到

刘鸿智