

# 2021 年庙首镇 12345 热线工作总结

为提高“12345”市民服务热线的办理效率与办理质量，我镇始终遵循以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、依法办理、强化监督、注重实效的原则。高度重视 12345 服务热线工作，在不断的摸索中建设办理平台、优化办理流程、完善办理体系，以“切实解决群众所急所难的问题”为目标，认真受理群众来电，在单位领导的帮助和各个部门的密切配合下，我镇的热线工作也得到扎实有序推进。现将我镇今年“12345”市民服务热线工作总结如下。

## 一、总体运行情况

2021 年庙首镇共受理热线工单 23 件次;同比增长 9.5%，办结率 100%。其中咨询类工单、建议类工单、举报类工单等群众满意率均达到 100%。

## 二、主要做法

一、高度重视，狠抓落实。根据做好 12345 市长热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，镇领导高度重视，成立 12345 市民服务热线工作小组，镇长为组长，各分管领导为副组长，党政办负责人为热线第一责任人全程参与热线工作

处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，均由镇长阅批后，转分管阅办，并在在规定的时限内由热线工作人员将处理结果进行网上答复办结工单。

在办理的过程中针对疑点难点问题，或是涉及多部门的问题，将有镇长亲自召集相关人员以镇长办公会的方式进行问题解决。

二、广泛动员，宣传到位。为让投诉人满意、让群众真正了解 12345 市民热线，党政办联同各联村干部以及各村网格员成立工作宣传小组，通过集中宣讲点、流动宣传车播放宣传知识等多种形式开展宣传活动，充分帮助群众理清热线的受理范围、工作流程等，确保群众能正确反映自身诉求。

（三）狠抓自身，长效管理。一是高度重视强化日常服务。结合网格化入户走访，充分深入了解村情民意，现场对村民的问题进行详细解答，并征集村民的各种意见和建议，解决群众的合理诉求，力求减少"12345"工单数量。二是加大信息公开力度，结合“12345”工作，主动公开群众最关心、反映最强烈的事项，做到"条理清晰，内容明了，流程详细，办理时限明确。三是加大政策宣传力度。根据群众最想反映的热点问题，结合

当前民政相关政策、村民社保、全民养老等，通过政策的宣传解读，及时消除群体性的群众误会或稳定隐患。

### 三、存在问题和下步工作打算

目前，我镇工作中尚存在部分工作人员思想重视程度不够的问题。主要表现在部分承办人员服务意识缺乏，思想认识还有误区，对“热线”工作重视不够，工作力度不强，未将此项工作作为自己分内工作来对待。对此我镇将进一步完善工作制度，明确责任分工，加强业务培训和思想学习，确保所有工单有人管、有人办；进一步加强工作宣传和工单督办，确保工单第一时间办理，对来访群众第一时间答复，切实提高群众诉求办理成效，及时化解群众矛盾，助力社会大局稳定。