

# 宁国市人民政府办公室

---

宁政办秘〔2022〕14号

## 关于印发“12345”政务服务便民热线 “接热线、办实事”接听活动工作方案的通知

市直有关单位：

经市政府研究同意，现将《“12345”政务服务便民热线“接热线、办实事”接听活动工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2022年3月3日

# **“12345”政务服务便民热线 “接热线、办实事”接听活动工作方案**

为进一步提升“12345”政务服务便民热线工作水平，广泛联系群众，认真倾听群众呼声，推动解决群众身边急难愁盼问题，为群众办实事，现就开展 2022 年“接热线、办实事”接听活动有关事项通知如下：

## **一、活动目的**

以“全心全意为人民服务”为宗旨，根据社会出现的一些重点、热点问题确定每期主题，以领导接听形式，让百姓问政于政府、为百姓排忧解难。通过切实解决关系人民群众切身利益的突出问题，进一步提升政务服务效率、提高群众满意度。

## **二、活动内容**

1. 参加人员：市直有关部门（重点热线办理单位）、公共服务单位相关负责同志（详见附件）。

2. 活动地点：“12345”热线接线大厅（市数据资源管理局 5 楼 542）。

3. 活动时间：自 2022 年 3 月起，每月开展一次。原则上每月第一周星期四（遇节假日顺延）上午 9:00—11:00。

## **三、相关要求**

1. 统一思想，高度重视。各单位要高度重视“接热线、办实事”接听活动，安排单位负责同志和业务科室负责同志参加接听活动，提倡单位主要负责同志参加接听。各热线办理单位要提前 1

周将接听方案（包括参加接听人员姓名、职务和接听受理范围等内容）报送至数据资源管理局“12345”政务服务便民热线办公室。并在接听活动日当天提前30分钟到达“12345”政务服务便民热线接线大厅。

2. 主动倾听，落实办理。接听各热线接听单位梳理群众关注的热点确定主题和范围，能当场解答咨询类问题，应及时答复诉求人。不能当场答复的问题，以工单形式予以记录，在规定时间内回复来电人。各相关部门要主动领办督办群众和企业集中诉求事项，强化调度、跟踪落实，推动群众急难愁盼问题得到有效解决。

3. 加强宣传，提高知晓率。各接听单位要根据接听活动安排，在相关网站、论坛、双微（微信、微博）、公众号等媒介上提前做好接听活动宣传报道以及后续跟踪报道工作。

附件: 2022 年“12345”政务服务便民热线接听活动安排表

（联系人：于先华，联系电话：4038752）

附件

## 2022 年“12345”政务服务便民 热线接听活动安排表

序号	接听单位	接听时间 (周四上午 9:00-11:00)
1	数据资源管理局（营商环境专场）	3 月
2	住建局	4 月
3	医保局	5 月
4	司法局（法律援助专场）	6 月
5	教体局	7 月
6	供电公司、自来水公司	
7	生态环境分局	8 月
8	城管执法局	9 月
9	自然资源规划局	10 月
10	数据资源管理局（营商环境专场）	11 月
11	人社局	12 月