

关于印发进一步提升 12345 政务服务便民热线 服务质效实施方案的通知

各乡、镇人民政府，各街道办事处，市直各单位：

《进一步提升 12345 政务服务便民热线服务质效实施方案》业经市政府第 5 次常务会议研究同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

2022 年 6 月 10 日

广德市进一步提升 12345 政务服务便民热线 服务质效实施方案

为进一步发挥 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）作用，密切政府与人民群众和市场主体的联系，为民办实事，为企业环境，结合我市实际，制定本实施方案。

一、加强组织领导

成立以市政府主要领导为组长，相关分管领导为副组长，市直相关部门负责同志为成员的 12345 热线工作领导小组，负责研究部署 12345 热线工作中的重大事项、重大活动和工作安排，协调处理热线办理、质效优化提升中出现的矛盾和问题等。领导小组办公室设在市数据资源局，由市数据资源局主要负责人兼任办公室主任，承担 12345 热线工作领导小组日常工作，负责 12345 热线的正常运行、机制体制建立以及场地、人员的落实协调等工作，确保我市 12345 热线工作流程更优化、资源配置更合理。

二、健全工作机制

（一）建立日常运行月报机制。由市数据资源局依托 12345 热线系统平台，深化诉求分析，辅助政府决策。主要统计分析 12345 热线平台日常运行情况，全面深入做好专项统计分析，通过系统平台向各承办单位及时推送。将各承办单位热线办理情况，各类诉求办理成效等，以简报形式每月定期上报市政府，同时通过数字政府办公系统予以通报。

（二）实行重大问题快报机制。由市数据资源局围绕社会经济发展的突出问题和普遍性利益诉求，密切关注重大敏感性问

题，精准分析、综合研判，及时整理形成快报上报市政府，为市领导科学决策、部门履职提供信息和数据支撑，推动由解决“一件事”向解决“一类事”转变，及时化解重大问题和集体矛盾。

（三）采取复杂问题专报机制。对来电人反映事项涉及多部门办理或职责不清，甚至推诿扯皮导致难以交办或交办多次仍未解决等问题，由市数据资源局采取“一事一报”的专报形式，上报市政府批示限期办理。

（四）完善受理转办机制。对于能当场解答的咨询类问题，12345 热线话务员要即时答复来电人。不能直接答复的，应以工单形式予以记录，通过系统平台或数字政府办公系统及时转办相关承办单位。承办单位要在规定时限内回复来电人，需延期办理的，要向市数据资源局提出书面申请，未能按时办结的，要将延期原因及办结时限书面报送市数据资源局。

（五）强化督办回访机制。对转办工单进行督办，对办理质量差，不符合政策规定或敷衍塞责来电人的，经市数据资源局核实后退回重新办理。并对所有转办工单办理结束后进行电话回访，对反映情况属实且符合法律法规的诉求，经回访不满意的，发回重办并进行督办。市政府办负责对“一事一报”的专报来电事项进行督办，对态度不端正、办理不及时、群众不满意的，运用督办单、约谈提醒等方式督导办理。

三、强化工作保障

（一）提高思想认识。各部门要主动领办督办群众和企业诉求事项，强化调度，跟踪落实，实行热线工作“一把手”签批负责制，明确分管负责人具体负责。主要负责人对有关重点、难点问题，

题要亲自过问、亲自研究、亲自协调，分管负责人要把处理热线事项作为日常工作的重要内容抓实抓好。

（二）加大保障力度。12345 热线平台优化提升、日常运维管理所需费用列入市级财政预算，建立健全经费保障机制。市数据资源局要按照《广德市进一步优化政务服务便民热线实施方案》，及时做好 12345 热线场地和平台规范化建设，不断提升相关工作人员业务水平，确保运转高效、服务规范。

（三）强化督查问责。12345 热线工作领导小组办公室要加大对 12345 热线工作的督查力度，做好办理督导，督促解决问题，对领导不重视、工作措施不到位、效率低下、推委扯皮的予以通报。纪检监察部门要对不作为、慢作为、乱作为等造成不良影响或引发严重后果的，严肃执纪问责，依法依规追究相关单位和负责人的责任。

附件：广德市 12345 政务服务便民热线工作领导小组成员名单

附件

广德市 12345 政务服务便民热线工作 领导小组成员名单

为扎实做好全市政务服务便民热线工作，经研究，决定成立广德市 12345 政务服务便民热线工作领导小组。组成人员名单如下：

组 长：钱 会（市政府）

副组长：张勇国（市政府）

莫和义（市政府）

成 员：徐海强（市政府办）

阮永海（市数据资源局）

王青松（市财政局）

陈安幸（市经信局）

邱秀敏（市民政局）

郑 重（市人社局）

刘 平（市自然资源规划局）

杨胜怀（市住建局）

薛海林（市交运局）

张绍玉（市农业农村局）

李传强（市文旅局）

姚天顺（市卫健委）

戴启发（市市场监管局）

周燕燕（市医保局）
扶元金（市城管执法局）
从家峰（市生态环境分局）
徐 斌（市房管中心）
向泽显（桃州镇）
刘德怀（新杭镇）
陈 勇（邱村镇）
梅德朝（誓节镇）
易 露（柏垫镇）
郭 洁（杨滩镇）
刘社林（卢村乡）
周 锋（四合乡）
段梦云（东亭乡）
石家敏（桐汭街道）
慎先培（祠山街道）
毛 欣（升平街道）

广德市政务服务便民热线工作领导小组下设办公室，办公地点设在市数据资源局，阮永海同志兼任办公室主任。今后因人事变动，由办公室根据职责分工自行调整，不再另行通知。