

道滘镇党政综合办公室文件

东道府办〔2021〕46号

道滘镇党政综合办公室关于印发《道滘镇 优化提升 12345 政务服务便民热线打造 解决人民群众“急难愁盼”问题 爱心线工作方案》的通知

各村（社区），企事业单位：

《道滘镇优化提升 12345 政务服务便民热线 打造解决人民群众“急难愁盼”问题爱心线工作方案》业经镇人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

道滘镇党政综合办公室

2021年10月19日



道滘镇优化提升 12345 政务服务便民热线 打造解决人民群众“急难愁盼”问题 爱心线工作方案

为贯彻落实国家和省、市关于优化政务服务便民热线的部署要求，进一步规范东莞市 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）承办流程，有效提升行政服务效能，提高为企业群众解难题、办实事水平，结合我镇实际，制定本方案。

一、总体要求

坚持以人民为中心的发展思想，结合“我为群众办实事”教育活动，围绕人民群众普遍关注、反映强烈、重复出现的问题，进一步加强统筹管理，优化运行机制，创新服务内容，确保群众诉求得到及时、有效解决，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

二、优化承办机制

（一）建立首接责任制。针对职责清晰的事项，一是按职责承办，根据事项所涉的责任单位，将工单分派到相关成员单位办理；二是按属地承办，根据事项发生地，将工单分派到相关村（社区）办理。针对职责不清、管辖界限不明或法律适用存疑的事项，由镇热线专职工作领导小组按照职能权属、有利处置原则快速确定首接单位和会办单位联合进行处理，首派单位要负责牵头办理，一跟到底。

（二）完善办理机制。建立工单会商机制，对政府热线一些热点、难点工单进行集中商议、分析研判、落实承办，及时反馈，跟踪落实，全面提升工单办理的办结率和满意率。建立领导包案机制，镇热线专职工作领导小组定期梳理重大、反复投诉事项，由涉及单位的负责同志包案解决，对案件依法办理、综合施策、分类化解。

（三）明确办理时限。所有事项原则上当天反馈受理意见（含周末和节假日），做到接诉即办。紧急事项，原则上1小时内抵达现场，当天完成办理，2个工作日内反馈结果；表扬类事项，由12345热线即时答复；咨询、建议类事项，2个工作日内办结；投诉、举报、求助类事项，原则上5个工作日内办结；确需较长时间解决的事项，可适当延长办结期限。

（四）加强回访督查。建立电话回访制度，所有承办工单（保密单除外）的部门在处理过程中，需对投诉人进行电话回访，及时做好解释说明工作，不断提高工单满意率。部门在回复工单时，需将回访结果一并报送。建立跟踪督查制度，镇热线专职工作领导小组定期汇总工单办理情况，对经常被市民回复不满意的部门进行约谈，及时跟进相关情况。

三、拓展服务内容

（五）推动事件快速响应。与镇值班室共同建立突发事件快速响应机制，针对重大安全隐患、群体性等突发事件，

明确事项清单，打破逐级上报限制，必要时直接报告镇党委、镇政府，第一时间响应、处置，最大限度降低风险。

（六）加强与信访平台的对接。加强与信访平台承接部门联动，对人民群众反映的共同问题进行信息互通，共同分析，以便形成统一的回复，从而提高回复的效率和质量。

（七）强化数据综合应用。收集、分析和归纳人民群众集中反映的共性问题 and 制度性问题，以周报、月报的方式报送镇党委、镇政府及有关承办单位，推动出台更多改革创新措施。同时梳理人民群众最关切的问题、纳入镇十件民生实事，切实做到“民有所呼、我有所应”，保证人民群众广泛参与社会治理，逐步实现政府决策科学化、社会治理精准化、公共服务高效化。

四、强化业务协同

（八）共建热线知识库。按照“标准统一、实时更新、共建共享”原则，建设12345热线知识库，提高精准派单率、直接解答率。各单位发布最新政策法规，应第一时间提供内容至镇政务服务中心，并由部门安排业务骨干作为热线知识库的联络员，及时解答相关问题。

（九）走一线“办工单”。开展“一把手”办工单活动，定期安排镇街“一把手”或分管领导对热线工单进行派单，直接了解工单内容和解答、受理企业群众诉求。

五、保障措施

（十）加强组织领导。由政务服务中心负责统筹12345

热线工作，落实好承办制度，用好工单会商机制、领导包案机制，及时提请镇政府主要负责人、分管领导专题协调研究。各局（办）、企事业单位、各村（社区）要建立“一把手”负责制，成立以单位正职负责人为总负责人的工作专班，配齐配强工作人员，确保对承接的工单做好跟踪督导，高质量和高效率回复。

（十一）加强队伍建设。加强业务培训，为承办热线工单的部门负责人和工作人员定期举办有针对性的业务知识培训，以不断提升工单办理的质量和效率。同时将市镇最新政策法规及时发布业务群，共享学习，提升政策解答的正确率。

（十二）加强宣传引导。充分利用广播、电视、报刊、新媒体等方式广泛宣传 12345 热线，不断提高知晓度和满意度。及时提炼总结经验做法，挖掘典型案例和优秀案例，讲好 12345 热线故事，充分展示我镇服务群众、基层治理的成效。

抄送：镇领导班子成员，镇机关各办公室（局）

道滘镇党政综合办公室

2021 年 10 月 19 日印发

