

# 海东市人民政府办公室文件

东政办〔2024〕21号

## 海东市人民政府办公室 关于进一步做好12345热线有关工作的通知

各县区人民政府，海东工业园区管委会，市政府各部门：

为进一步提高海东市12345政务服务便民热线工作效率和服务质量，更好发挥12345热线服务职能，全面提升政府为企业便民服务水平，大力推进服务型政府建设，现就进一步做好12345热线有关工作提出如下要求，请认真贯彻落实。

**一、强化思想重视，加强组织领导。**12345热线是党和群众的“连心桥”、社情民意的“直通车”，在党和政府了解群众和企业“急难愁盼”，有效服务民生、优化营商环境、加强基层治理、为民办实事中发挥着重要作用。各级热线成员单位要充分认识12345热线工作的重要意义，进一步加强对此项工作的重视，把

此项工作纳入领导班子分工，“一把手”亲自过问亲自抓，分管领导具体负责具体抓，关注 12345 热线周报、月报、季报、年报和工作通报，对于本地区、本部门、本单位及时回复率、按期办结率、群众满意率低等情况要及时分析原因、制定措施、推动整改。对于群众反映较为集中的问题、突出问题、重要情况，要及时安排调查核实、认真办理、妥善处置，避免因处置不及时或措施不当激起群众不满，引发网络舆情或群体上访、越级上访。要强化热线转办事项办理机构和人员保障，县区层面须由县区政府办公室作为热线工作主管部门，配备专（兼）职工作人员 2—3 名；其它热线成员单位要明确负责热线转办事项办理工作的科室、专（兼）职工作人员。

**二、健全制度机制，强化制度执行。**市政府办公室已制定印发《海东市 12345 政务服务便民热线管理办法（试行）》《海东市 12345 政务服务便民热线工作考核办法（试行）》《海东市 12345 政务服务便民热线督促办理及协同联办工作机制》等制度机制，下一步要不断规范和健全完善接听受理、分流转办、快速响应、限时办结、按期反馈、督办考核等全流程闭环工作机制，并强化与市委组织部、市纪委监委等部门的沟通协调，切实加大制度执行力度，充分运用督办考核、绩效评估等方式，有力督促 12345 热线成员单位高质高效回应群众和企业诉求。各级热线成员单位也要建立转办事项签收、分派、办理、回复、审核、反馈、督办、考核等制度机制，全市上下共同发力持续提升海东 12345 热线服务质效。

**三、加强部门协同，凝聚工作合力。**对于责任主体不明确、职责交叉、管理存在盲区或跨区域、跨层级、涉及多个部门等诉求事项，由属地县区政府牵头或市政府办公室牵头、指定主责单位牵头，组织相关单位以现场会、协调会等方式协调办理，办理完毕后由牵头单位将办理结果进行汇总，反馈至 12345 热线。所涉及单位要牢固树立大局意识和宗旨意识，主动作为，积极配合牵头单位、协调有关单位办理处置，共同形成合力高质高效回应群众和企业诉求。

**四、加强人员值守，做好应急保障。**12345 热线实行 7×24 小时电话接听受理，群众诉求可 24 小时全天候得到受理，但在办理环节，节假日和休息时间转办事项无法及时承接办理，特别是一些紧急事项无法及时得到处理解决。鉴于此，各级热线成员单位特别是各县区政府办、乡镇政府（街道办）、水电气暖等关乎群众生产生活基本需求的行业主管部门及运营单位，要安排节假日和休息时间值班人员担负起承接办理 12345 热线转办事项的职责，确保热线转办的紧急事项得到及时承接、处理解决。

**五、加强数据统计，强化分析运用。**12345 热线平台要不断提高数据统计分析能力，加强数据统计的精准性、实用性，进一步优化热线周报、月报，并建立季度、年度数据统计分析制度，对群众反映的热点问题、较为集中的问题、关注度较高的问题、服务民生中的难点堵点问题和承办单位办理情况等进行全面系统的统计分析，为市委市政府科学决策、有针对性的安

排部署提供重要参考。

**六、加强知识推送，提升服务效率。**各级热线成员单位要将本单位发布的涉及群众和企业生产生活的政策性文件、公告、通告等资料，及时向12345热线进行推送，纳入12345热线知识库内容，便于群众咨询时热线工作人员直接向群众解答，提高热线服务效率，提升群众的获得感和满意度。

**七、加强宣传引导，打造服务品牌。**市政府办公室要加强与电视台、报社等单位的沟通协作，通过电视、短视频平台、微信公众号等多种渠道加大对12345热线工作的宣传力度，不断提升群众对12345热线的知晓率和信任度，引导群众通过12345热线表达诉求，切实打造服务群众第一品牌。

2024年3月5日

**是否宜公开选项：宜公开**

---

抄送：市委各部门，市纪委办公室。

市人大办，市政协办，市监察委，市中级人民法院，市人民检察院。

海东军分区，武警海东支队，海东消防救援支队。

海东工业园区所属园区管委会，各群众团体，青海高等职业技术学院，青海柳湾彩陶博物馆，市属国有企业，省驻市各单位。

---

海东市人民政府办公室

2024年3月5日印发