

# 舞阳县人民政府办公室

---

## 舞阳县人民政府办公室 关于转发漯政〔2014〕47号文件 进一步加强12345市长热线电话办理工作的 通 知

各乡镇人民政府，县政府各部门，直属及驻舞各单位：

现将《漯河市人民政府关于进一步加强12345市长热线电话办理工作的通知》（漯政〔2014〕47号）转发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。



# 漯河市人民政府文件

漯政〔2014〕47号

---

## 漯河市人民政府 关于进一步加强12345市长热线电话 办理工作的通知

各县区人民政府，市城乡一体化示范区、经济技术开发区、西城区管委会，市人民政府各部门，直属及驻漯各单位：

为充分发挥12345市长热线电话（以下简称市长热线）服务监督作用，进一步提升政府行政效能和为民服务水平，促进服务型政府建设，实现办理工作的规范化、制度化、科学化，特作如下通知：

### 一、进一步提高对市长热线工作重要性的认识

市长热线是受市长委托，代表市政府受理人民群众向市政府



反映问题、投诉举报、提出意见建议的公开电话，是及时反映社情民意、汇集民声民智的有效渠道，是政府密切联系群众、创新社会管理、提高治理能力和治理水平的综合协调服务平台。市长热线的主要任务是：受理人民群众生产、生活中遇到的困难、问题的咨询求助，企事业单位生产、经营中遇到的困难、问题的咨询求助，市民群众和社会各界关于经济社会发展的意见、建议，对市、县区政府、部门及其工作人员工作作风、行政效能方面的投诉；分析研究市民群众和社会各界反映的带有倾向性、苗头性问题和重要社情民意信息；协调和监督检查有关部门、单位妥善处理好市民群众和社会各界通过12345市长热线、部门信箱反映的问题；做好政民互动活动，及时向市民群众和社会各界公开电话办理情况。做好市长热线工作是建设服务型政府、改进政府工作作风的重要举措，也是贯彻党的群众路线的重要抓手。全市各级政府、政府各部门要进一步提高思想认识，创新工作思路，提升服务水平，认真做好市长热线办理工作，更好地把为民服务落在实处。

## 二、进一步明确市长热线办公室职责和职权

市长热线办公室是负责受理市长热线的专门机构，办公室设在市政务信息中心，负责市长热线的日常管理工作。

市长热线办公室的职责有：负责对群众来电的记录、答复、转办、协调、督查、回访及统计工作；根据市政府领导的指示和工作需要，向各有关单位交办群众来电或投诉反映的问题，并督





促认真办理；对群众反映的重要问题，或涉及多个部门责任不易分清的问题（属纪检、监察、司法机关处理的除外），可直接或会同有关部门共同调查、协调处理；负责对市长热线承办单位的办理工作进行指导、协调、督查和考核；负责对群众来电反映的问题进行综合分析，编发市长热线月报、市长热线专报，服务市领导决策。

赋予市长热线办公室以下职权：对群众通过热线电话反映的问题，有交办、转办权；对有关单位承办群众来电事项，有督查权；对承办单位办理结果不符合要求的，有提出重办意见权；对承办单位推诿扯皮、不负责任的，有通报权；对各有关单位年度热线办理工作情况，有考核和奖惩建议权；根据工作需要，经市政府研究批准，可召集有关单位负责人协调处理相关问题。

### 三、进一步加强市长热线平台建设

进一步加强平台建设，推进资源整合，市长热线、短信（微信）、网络（市政府网）三位一体提升市长热线运行和服务水平。

（一）加大全市热线资源整合力度，逐步将市长热线作为市政府及政府各部门对外服务的统一公开电话和受理平台。

（二）加大短信微信平台建设力度，进一步开发短信微信投诉、回复等功能，在受理群众诉求的基础上，逐步实现与群众信息互动、重要和紧急信息发布以及督促承办单位等功能，不断拓展和提升信息平台服务能力。

（三）加大市长热线和网络平台融合力度，依托漯河市政府



门户网站，将建言献策、市长信箱、部门信箱作为网上受理群众诉求和建议的主渠道，提高热线和网络受理群众诉求、转办、办理和反馈效率。漯河市政府门户网站开辟专栏，选择市长热线受理的典型问题，邀请市、县区领导或相关部门负责人接受网站视频采访，围绕问题进行政策解读，探讨问题解决办法，展示问题处理过程和结果。

#### 四、进一步加大市长热线办理服务力度

市长热线办公室要逐步建立“一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、部门联动、限时办结、全程公开”的工作机制，实行“首问责任制”、“限时办结制”、“责任追究制”等一系列制度，提高群众诉求的办理效率和办理质量。

(一) 扎实做好群众诉求办理工作。根据群众反映问题的轻重缓急程度，采取不同方式分类处置。一是直接办理。对群众反映的紧急问题，由话务员依据政策法规直接答复或通过“三方通话”的方式当场答复。二是分类转办。对即时无法解答的问题，实行交办批转件的方式处理。话务员要认真准确记录群众反映问题的内容、联系方式、办理要求等事项，形成转办件后转交承办单位。承办单位要根据有关规定和要求限期办结，一般不超过7个工作日，特殊情况难以在规定时限内办结的，要及时向市长热线办申请延期；超出法律、法规和政策规定的，由承办单位向群众做好解释工作。三是归口协办。对情况复杂、责任不清、需要协调多个部门共同研究解决或反复出现的问题，应由相关单位主





动协商处理，或报请市政府有关领导确定一个单位牵头办理，其他单位积极配合。需要市长热线办协调处理的，热线办要认真整理汇总相关问题，按照归口分工的原则，报送分管副市长和分管副秘书长，通过组织召开现场会、协调会等方式研究处理。

(二) 切实做好督办和回访工作。市长热线办要进一步加大对办理情况的督办力度，对群众诉求未能在规定时限内办结的，严格落实督办制度。承办单位要及时将办理结果反馈当事人，同时回复市长热线办。继续坚持回访制度，及时对承办单位办理结果进行核实，并了解群众满意度，定期对办理情况进行曝光。

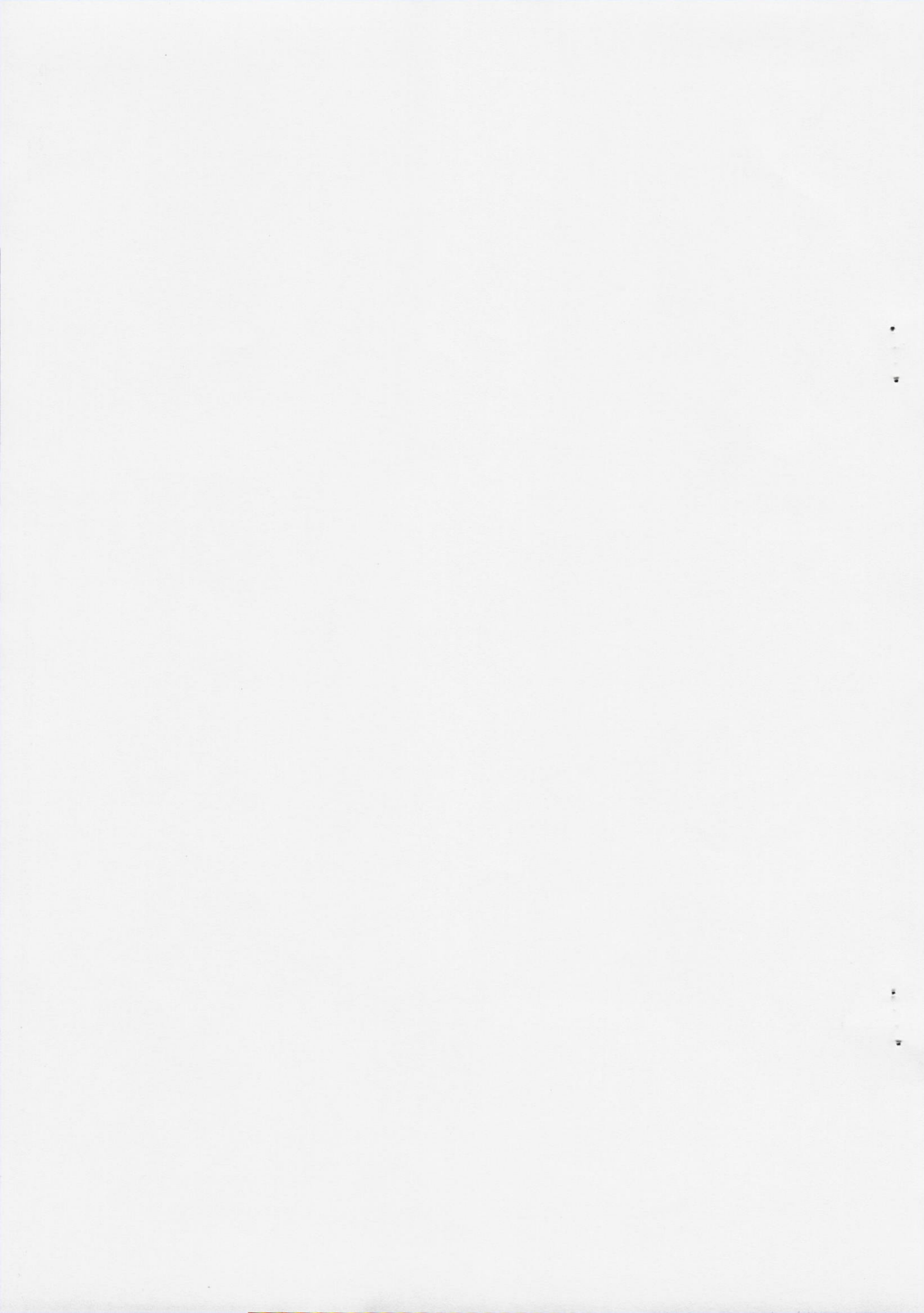
(三) 加强市长热线电话办理工作公开力度。依托漯河市政府门户网站，做到热线受理问题公开、交办转办部门公开、办理进度公开、办理结果公开和群众评议公开，以公开促进热线电话办理公平高效，改进工作作风，提高群众满意度。

(四) 加强对群众反映问题的综合分析。充分发挥热线渠道畅通、联系群众便捷、听取民意直接等优势，对事关我市经济社会发展方面的社情民意，要认真归纳整理带有普遍性和苗头性、倾向性的信息，呈报市领导参阅，为科学民主决策提供依据。

## 五、进一步强化市长热线工作监督考核

(一) 充分发挥人大代表、政协委员和市民群众的监督作用。定期邀请人大代表、政协委员现场接听热线电话、召开座谈会。聘请市民义务监督员，组织市民评议办理工作，听取群众意见和建议。





(二) 充分发挥监察部门监督作用。监察部门要抓好热线办理工作责任追究办法的落实，将市长热线作为行政效能监督的重要渠道，及时依法依规处理群众举报、投诉的问题。

(三) 充分发挥新闻媒体舆论监督作用。《漯河日报》、漯河电视台要加强与市长热线的合作，加大对群众通过热线反映的热点、难点问题的关注力度，对办理工作先进典型事例和单位进行宣传，对消极作为、办理不力的单位和人员予以通报。

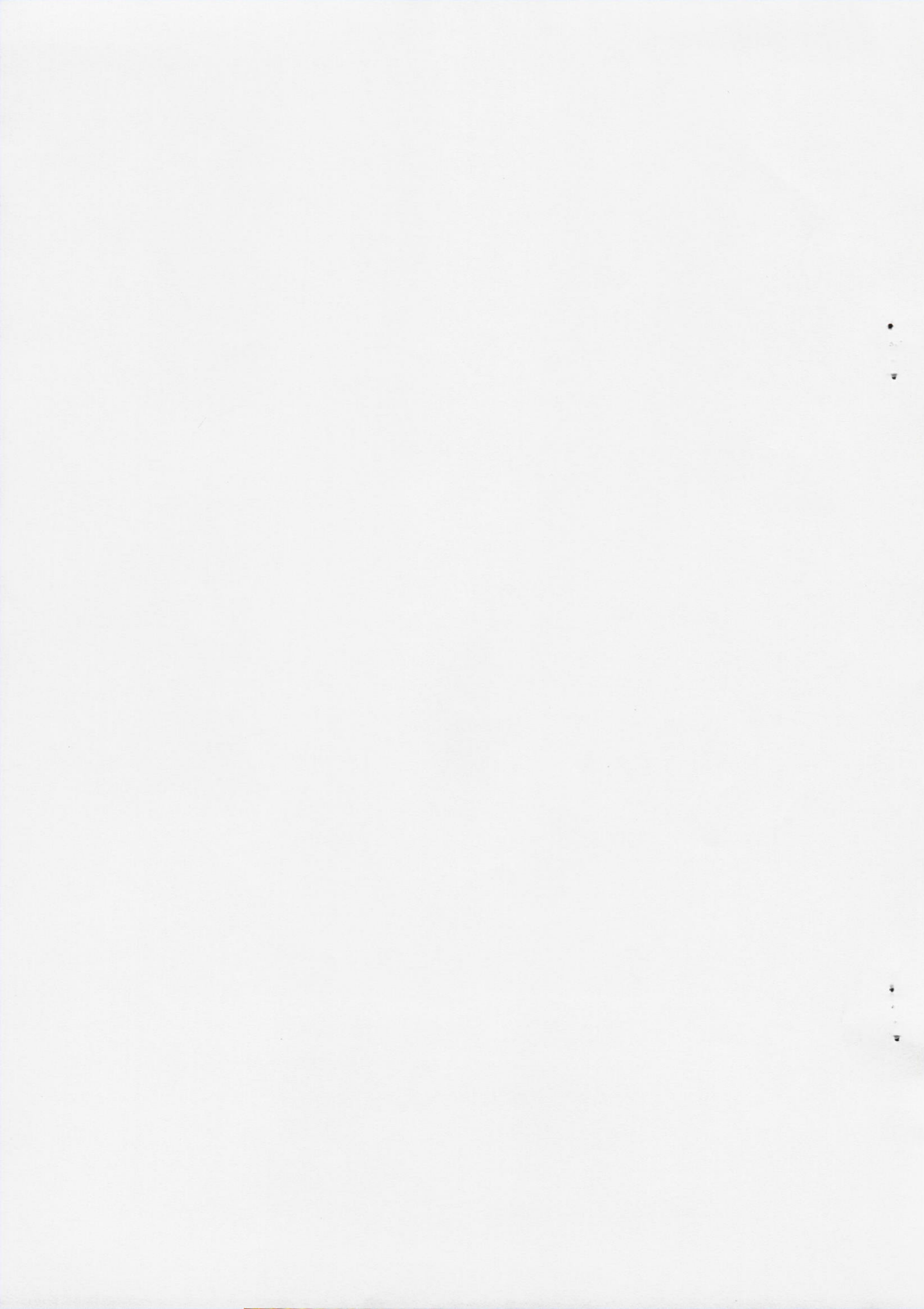
(四) 充分发挥考核机制的奖惩激励作用。将热线办理工作纳入考核内容，定期对各承办单位办理工作情况进行考评和通报，对办理工作中表现突出的单位和个人进行表彰。承办单位要建立健全监督考核机制，加强对本级本部门热线工作的考评。

## 六、进一步完善市长热线工作保障措施

(一) 建立健全热线工作领导机构。实行热线工作主要负责人负责制，各单位主要负责同志要对市长热线电话办理工作负总责；单位分管领导要具体抓，负具体领导责任；各单位办公室是市热线办转办件的直接承接者，办公室主任要负直接承办和协调督办的责任，并明确1名分管领导具体负责。建立完善有关工作制度，明确责任，落实分工。主要负责同志对有关重点、难点问题要亲自过问、亲自研究、亲自协调，分管领导要把处理热线转办事项作为重要工作内容抓实抓好。

(二) 进一步完善热线工作体系。各县区政府、市政府各有关部门要建立健全或明确热线工作机构，充实完善相应职能，具





体负责热线办理工作。市长热线办是市长热线工作网络的指挥协调调度机构，不代替各部门行使职能。市长热线办要加强与各有关部门的沟通协调，形成以市长热线办为龙头，以各县区政府、政府各部门为主干，各热线公开电话为支持的反应迅速、相互协调的工作体系。

（三）不断加强办理队伍建设。全市政府系统各级、各有关部门要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员具体负责热线办理工作。各县区政府和市政府各部门热线工作机构要配备一定数量的专、兼职工作人员，加强政策培训和业务培训，以适应热线办理工作需要。要公开并大力践行“12345，有事找政府”理念，切实解决好群众反映的问题，确保市民诉求“事事有回音、件件有答复”，进一步提高市长热线的群众认可度和社会知名度，努力打造政府公共服务的知名品牌。

（四）加大热线运行和服务经费保障力度。各县区政府、市政府各部门要合理安排热线运行和服务经费，确保热线办理工作高效运行。



2014年5月14日



