

# 临沂市人民政府 关于加强“12345”市民服务热线建设工作的意见

临政发〔2013〕4号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

“12345”市民服务热线是创新社会管理、提供公共服务的重要平台。为进一步整合各类热线资源，提升公共服务能力，畅通政民互动渠道，提高群众生产生活满意度，现提出如下意见。

## 一、总体要求

以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，加强和创新社会管理，改进政府提供公共服务方式，整合政府各部门和公共服务企事业单位的服务电话、网络资源，健全公共服务体系，规范运行机制，24小时全天受理市民的咨询、建议、求助、投诉等事项，提供优质高效公共服务，切实解决好市民最直接、最关心、最现实的困难和问题，不断提高城市文明指数，推动幸福临沂建设。

## 二、工作目标

规范建设市级（市直与兰山区、罗庄区、河东区、高新技术产业开发区、经济技术开发区）热线平台，适时推进县级热线平台建设，逐步实现市、县两级全覆盖，形成“12345”市民服务热线与政务大厅、行风热线、马上就办直通车等对接联动的政府

公共服务格局。

### 三、基本原则

（一）便民利民、规范高效。把服务市民、方便市民作为热线建设的出发点和落脚点，扩大服务范围，完善服务功能，提高服务标准，规范办理程序，强化监督考核，创建规范、便捷、高效的政府公共服务平台。

（二）统筹规划、分步实施。按照服务型政府建设的总体要求，高标准、高起点规划建设市级热线，主要负责接听、转办市民诉求事项。各县要适时整合打造县级热线平台，受理群众诉求事项。

（三）资源整合、平台统一。整合联动市直部门、单位已有的各类服务热线，以“12345”统一对外，与其他部门单位的服务热线建立联动承办机制。除上级有明确要求的，今后各部门、单位不再新设对外服务热线。受理的市民诉求事项，通过市电子政务专网协同办公系统与各承办单位进行流转办理。与紧急救助热线、企业查询热线建立联动转接机制，拓宽便民利民渠道。

### 四、规范建设

（一）运行机制。建立统一受理、分级负责、归口办理、限时办结、及时反馈、群众评价、考核问责的热线服务运行模式。市行政服务大厅管理办公室负责承建、管理热线系统，配备话务座席及工作人员，通过电话、短信、网站接受市民诉求事项后，分转到承办单位，要求限时办结。市政府督查室、监察机关负责督导办理。建立完善协调调度会议、领导接听、部门轮值、舆情

分析、情况通报、督查问责等工作制度，规范平台运行。

（二）受理范围。主要包括对政府部门及工作人员职责、办事程序的咨询，对行政审批、招商引资等政策规定方面的咨询；对我市经济发展、改革开放、城市建设与社会管理等方面的意见和建议；对社保、医疗、教育、就业和企业发展环境等方面需要解决的诉求；对政府部门及工作人员的批评意见、投诉等；适度开展社会综合信息查询服务。不受理涉及党务、军队、人大、政协、司法、诉讼、信访、保密等事项。涉及“110”、“119”、“120”等相关部门职责范围内的紧急救助事项，按既定职责分工处置。

（三）受理流程。市民通过热线系统的电话、短信、网站表述诉求事项。热线工作人员能当场解答的，根据热线知识库的信息直接解答；较为复杂的咨询和求助、投诉类事项，根据职责分工，通过电话转接、三方通话或发送群众诉求任务单等方式转交承办部门、单位办理、回复；重点、热点、难点问题和管理部门不明确的问题，以及群众提出的重要意见、建议等，由热线工作领导小组办公室呈报市政府批办。承办单位反馈办理结果后，由热线平台向市民开展满意度调查，得分情况作为各项考核的重要依据。

## 五、保障措施

（一）加强领导。成立市“12345”市民服务热线工作领导小组，由市长任组长，有关部门单位主要负责人为成员，负责热线工作的组织领导。将热线工作纳入全市科学发展综合考核体系

和行风评议，进行评先树优，促进市民诉求办理效果。热线工作领导小组下设办公室，负责指导、协调热线工作。

（二）明确职责。市行政服务大厅管理办公室承担热线平台的日常运行管理工作，对市民诉求事项进行协调、督促；各县区政府、市直各部门和各公共服务单位是市民诉求事项办理的承办单位，实行一把手负责制，成立由主要负责同志任组长的热线工作领导小组，确定一名分管负责同志和2名以上工作人员具体承办，按照规定时限和要求办理市民诉求，及时反馈结果，并按时完成编报政务信息知识库；监察机关对承办单位的工作进行监督、考核、问责；财政部门提供经费保障。

（三）舆论宣传。各级各部门要通过挂设宣传牌、组织开展宣传活动等形式向市民宣传服务热线。新闻媒体要利用公益广告、专题专栏、案例分析、网站链接等方式扩大热线的社会知晓度，让“12345，服务找政府”理念深入人心，提高热线的市民认可度和社会影响力，搭建政民互动“连心桥”，打造政府公共服务品牌，扎实推进“和谐临沂”、“幸福临沂”建设。

附件：临沂市“12345”市民服务热线工作领导小组成员名单

临沂市人民政府

2013年1月22日

附件

## 临沂市“12345”市民服务热线工作领导小组 成员名单

- 组 长：**张务锋 市委副书记、市政府市长
- 副组长：**左沛廷 市委常委、市政府常务副市长  
关 华 市委常委、市纪委书记
- 成 员：**谭庆功 市政府秘书长  
赵富军 市政府副秘书长、办公室主任、督查室主任  
朱承增 市纪委副书记、监察局局长  
郑西溪 市委副秘书长、市委督查考核办公室主任  
刘广阔 市委宣传部副部长、市文联主席  
杨主强 市政府办公室副主任、行政服务大厅管理  
办公室主任

领导小组下设办公室,谭庆功同志兼任办公室主任,杨主强、孙沂东同志兼任办公室副主任。