

滕州市人民政府办公室文件

滕政办发〔2018〕13号

滕州市人民政府办公室 关于印发《滕州市政务服务热线整合工作 方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处，滕州经济开发区管委会，市政府各部门，各企事业单位：

《滕州市政务服务热线整合工作方案》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

滕州市人民政府办公室

2018年3月12日

滕州市政务服务热线整合工作方案

为贯彻落实山东省人民政府办公厅《关于印发全省政务服务热线整合工作方案的通知》（鲁政办字〔2017〕179号）和枣庄市人民政府办公室《关于印发全市政务服务热线整合工作方案的通知》（枣政办字〔2017〕88号）精神，扎实推进全市政务服务热线整合工作，结合我市实际，特制定本方案。

一、指导思想

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，根据省委、省政府和枣庄市委、市政府有关决策部署，以“一号受理、互联互通、方便群众、服务决策”为目标，本着“集约、规范、便民、高效”的原则，推动各级各部门咨询投诉类服务电话横向整合、纵向对接，建成省、枣庄市统一的12345政务服务热线。实行省、枣庄市级受理，区（市）、镇街（政府部门）办理，形成两级平台受理、两级平台办理的工作机制，实现热线与政务服务平台互通联动，切实解决政务服务热线号码多、接通率低、办理低效、管理分散、信息难共享等问题，进一步畅通民意渠道，为各级各部门及时了解群众诉求，把握社会热点，解决民生问题，作出科学决策提供综合信息服务，不断提升政务服务能力和水平。

二、主要任务

（一）明确热线工作职责。市长公开电话办公室加挂“市政服务热线办公室”牌子，滕州市长公开电话受理平台整合到枣庄市级热线平台，滕州市长公开电话办公室负责省、枣庄市级热线平台转办事项的交办、督办、反馈、回复等工作。各镇（街）、部门负责滕州市长公开电话办公室转办市政服务热线案件的调查处理、反馈、回复上报工作。原则上市政服务热线整合工作于2018年6月底前完成，现阶段整合确有困难的可逐步过渡，但不得晚于2018年12月底。部门、单位热线平台撤销的，要做好热线管理机构职能调整工作，强化交办、办理、督办、反馈、回复等职能和衔接工作，提高热线反映事项的办理质量和效率。

（二）整合同级部门分设热线电话。以“整合为原则，不整合为例外”，对各部门、单位分设的政务服务类热线（110、119、120等紧急类热线除外）进行实质性整合。对话务量少、影响力小、社会知晓度低的热线电话，予以撤销，整合到枣庄市级热线平台统一受理；对受理量较大、有一定影响力、国家部委有设立要求的热线电话可以保留，但必须通过对接方式实现呼叫转移或并行接听。要以呼叫转接为主，减少并行接听的数量。自本方案印发之日起，各级各部门原则上不得新建其他政务服务热线。

三、工作流程

政务服务热线的运转主要分受理、办理、督办、反馈、回

访五个环节，要逐个环节进行规范，健全流程，明确标准，提高效率和质量。

受理环节实现“一号受理”。按照 24 小时“一号受理”的要求，枣庄市 12345 政务服务热线向社会公众提供便捷、高效、规范的热线服务。

办理环节实行“限期办结”。滕州市长公开电话办公室接到枣庄市政务服务平台转办案件后，根据受理事项权属及时转至相关部门（镇街），受理事项要限时办结，其中对政策咨询、服务诉求、意见建议类事项，办理时限一般不得超过 3 个工作日；对投诉举报类事项，办理时限一般不得超过 7 个工作日；具备条件的镇街、部门要尽可能缩短办理时限。

督办环节开展“综合督办”。市长公开电话办公室通过电话督办、书面督办、跟踪现场督办、领导批示督办等形式，推动群众反映问题有效解决，提高群众满意率。对承办单位不按期回复的问题，不定期进行电话督办；对一些久拖不决的难点问题，报市政府办公室主要领导拟办、市政府有关领导批示，转有关部门办理，同时转市委市政府督查局，由市委市政府督查局负责对承办单位办理情况跟踪督办。市长公开电话办公室将承办单位办理情况进行每月通报，提高督办落实效果。

反馈环节推行“双向反馈”。健全部门办理情况反馈机制，特别对省政务服务热线转办案件，严格按照格式要求进行回复，承办部门要将办理结果反馈给当事人并上报市长公开电话办公室，确保事事有着落、件件有回音。

回访环节做到“全部覆盖”。对转办事项全部进行回访，了解办理情况及群众满意情况，并作为对承办单位的考评依据；对回访群众不满意的转办事项，进行分析研判，除不合理诉求外，一律纳入督办程序重新办理，努力让群众满意。

四、组织保障

（一）加强组织领导。将整合热线资源、提升公共服务热线效能作为转变政府职能、建设服务型政府、践行群众路线的重要体现，明确分管领导和内部协调督办机构，对重点任务、热难点问题，主要领导和分管领导要亲自过问、亲自协调、亲自督办。热线整合后，要顺应新形势，各镇（街）、部门要进一步明确政务服务热线承办科（室），充实办理人员，抓好业务培训，提高办理质量。

（二）加大保障力度。积极支持配合热线整合工作，在机构编制、人才、技术等方面提供有力保障。机构编制部门负责机构编制调整工作，人力资源和社会保障部门负责落实热线运行管理人员、办理人员的调配充实工作。要切实抓好热线运行、管理、服务等工作，加强监督、强化考核，按时限、高质量回应群众诉求。

（三）强化工作落实。按照热线整合工作要求、推进步骤和时间节点，切实加大工作力度，建立工作台帐，扎实推动热线整合工作。市政府办公室将于4月初对热线整合工作组织专项督导，适时通报整合工作进展情况，对工作不重视、开展不

力、进度严重滞后的，依纪依规进行问责。

各单位要明确分管负责人、具体承办科室和联系人，填写《政务服务热线和市长信箱办理工作联系表》（见附件），于3月30日前报送至市长公开电话办公室（市政务中心A0620房间，电子邮箱：tzsszxx@163.com），若承办单位联系人工作调整，要及时通知市长公开电话办公室，变更承办单位工作人员。承办单位分管负责人和具体承办部门（科室）负责人做好与市长公开电话办公室的对接工作，负责政务服务热线、市长信箱的接收、报批、转办、催办和上报工作，按照要求及时处理群众反映事项、向反映人反馈处理结果、按时上报处理结果。

附件：政务服务热线和市长信箱办理工作联系表

附件

政务服务热线和市长信箱办理工作联系表

单位名称: 填报时间: 年 月 日

项目一 项目二	姓 名	职 务	工作电话	移动电话	备 注
分 管 负责人					
负责科室					
科 室 负责人					
联系人					

注：请将此表 3 月 30 日前报市长公开电话办公室（市政务中心 A0620 房间），若政务服务热线和市长信箱办理工作不在一个科室负责的，请分别填报此表并注明。

联系电话：5514432、5812345 电子邮箱：tzsszxx@163.com

(此页无正文)

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委办公室，市法院，市检察院，市人武部。

滕州市人民政府办公室

2018年3月12日印发
