# 全区市民服务热线办理 工作会议主持讲话

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2025-01-28

*全区12345市民服务热线办理工作会议主持讲话全区12345市民服务热线办理工作会议主持讲话同志们：今天的会议，是根据区委、区政府研究决定，召开的一次重要会议。主要是通报1~4月份市民服务热线办理情况，安排部署下步热线办理整改提升工作任务，...*

全区12345市民服务热线办理

工作会议主持讲话

全区12345市民服务热线办理

工作会议主持讲话

同志们：

今天的会议，是根据区委、区政府研究决定，召开的一次重要会议。主要是通报1~4月份市民服务热线办理情况，安排部署下步热线办理整改提升工作任务，进一步号召大家统一思想、提高认识、强化责任、狠抓落实，全力推动热线工作争先进位、再上新台阶。

参加今天会议的有：区委常委、副区长x同志，副区长x同志，区政府党组成员x同志，区政府办公室主任x同志；区纪委监委、区委组织部有关负责同志；区直有关部门和单位主要负责人、分管责任人，各镇镇长（办事处主任）、分管负责人、热线办主任，区政府研究室、督查室主要负责同志，区热线办相关工作人员。

会议共有三项议程：首先，请x同志通报1~4月份市民服务热线办理工作情况；

下面，请x区长就《全区市民服务热线整改提升工作实施方案》（征求意见稿）作说明，并讲意见；

刚才，x同志通报了热线办理工作情况，并不理想、排名不靠前。1~4月份共受理工单x件，过程满意率为x%，结果满意率为x%，在全市x区县排名第x位，较往年同期排名退步明显，几乎到了倒数第一了，不能不引起我们高度重视，给我们敲响了警钟。x区长就《全区市民服务热线整改提升工作实施方案》做了说明，明确了改进热线工作的目标任务、重点措施，指出了工作中存在的突出问题，讲了很好的意见。各级各部门要认真反省总结，严格按照方案要求，把整改提升措施落实落细见效。下面，就提升全区热线办理工作，我讲三点意见。

一、对热线工作怎么看？思想认识上必须再重视再提高

热线工作，最能体现以人民为中心的发展思想，最能体现为人民服务的根本宗旨，最能检验各级各部门为群众办实事的能力和水平。对热线工作的认识，要把握五方面：

一是连心桥。

习近平总书记对群众工作明确要求，要抓住群众最急、最忧、最难、最怨的问题，解决好群众最关心、最现实的利益问题，真正出实招、办实事、求实效。12345热线就是汇聚群众最关心、最期盼问题的重要平台。从热线工作办理来看，它一端连着政府，另一端连着的是千千万万个普通百姓，是连接我们干群关系的连心桥。办好了，老百姓点赞，为党委政府树威信；办不好，桥就断了，老百姓就不买账。这条热线能不能反映出基层的民声、基层的期盼，能不能“热”起来，这是衡量我们干的好不好的一个标准。

二是防火墙。

基层很多矛盾和问题往往在最开始，都没引起大家重视，结果小矛盾变成了大矛盾。我们的热线也是一样，如果出现小问题之后，能够第一时间正确面对，及时解决，就能防患于未然。如果不能够筑起这个防火墙，把问题放过去了，造成小事托大、大事拖炸，甚至引起越级上访。通过热线受理，及时解决这些热线矛盾和问题，实心实意群众办事，为群众排忧解难，才能建立和谐社会。所以大家应该把热线看作是一个抓小、抓早、抓了的重要渠道。

海量公文资料就在微信公众号或今日头条【体制写作】与时政同步，日更40篇

三是风向标。

我们在基层干工作，老百姓最需要的地方就是我们工作的重点。热线所反映的这些问题，就是矛盾集中爆发、群众急切盼望解决的地方，要及早调整工作方向，朝着群众反映的问题使劲。同时，通过倾听群众呼声，也为市民参与城市和社会管理提供了重要平台。利用好热线电话这个平台，发挥群众智慧，调动市民参与社会管理，为全区经济社会发展出谋划策，对做好政府工作尤为重要。

四是监控器。

群众反映问题，实际上也是对政府工作的监督，有利于促进各级各部门加强管理，廉洁从政，维护政府廉洁、勤政、务实、高效的良好形象。同时对于进一步强化政府责任，不断提高公务员的责任意识、法治意识和综合素质，推进管理型政府向服务型政府的转变也有重要意义。

五是试金石。

工作态度的试金石。热线办理工作既能看出你对待群众怎么样？也能看出你对待工作怎么样？一举一动都代表党委政府形象，关乎党委政府的公信力。抓热线工作马马虎虎、迷迷糊糊、应应付付，就是典型的态度的问题。工作能力的试金石。越是难办的工单越能看出干部能力，为什么同样的情况有的干部能办、有的干部办不了。有的人善学习、会创新、点子多、群众工作好，有的人不想干、不会干、不思进取、得过且过，对群众的事漠不关心，从12345热线办理上能够很好的反映工作能力。工作作风的试金石。热线办理的过程就是体现工作作风的过程。思考问题有没有站稳群众立场、研究问题有没有深入基层、解决问题有没有务实求效、攻坚克难有没有担当尽责，从工单办理情况也能反映出大概，广大群众也是心知肚明。从不满意工单看，很多就是推诿扯皮造成的。有的单位动辄“这不属于我管、那也不属于我管”，群众找你你就得管，即使不直接管也必须帮着管，不管就是失职，管不好就是渎职，要是因为工单事项出了问题、造成恶劣影响，纪委、组织部门是不会客气的。

二、对热线工作怎么办？措施机制必须要再强化再完善

对热线工作，我们要全力追求更好的解决问题、追求更高的满意率，这个核心和目标不能变。但事实求是的讲，由于种种原因，不可能实现百分之百得解决。比如，有的工单明显违背政策和法律，有的工单需要长期深入调研取证、短期内难以解决，有的是“两难”事项，还有个别群众利用热线获取非法利益，这些都极易造成不满意。我们不能随意突破政策、突破法律，这是原则、更是底线。如何在政策和法律框架下提升热线工作质效，下步，重点从以下几方面发力。

1.抓问题。通过热线通报情况看，还存在不少问题和短板，问题就是我们改进的重点和努力的方向。刚才通报中，也查摆了一些问题，概括起来，主要是：思想认识有差距。有的单位对热线重视程度不够。有的认为热线工作是小事，很微观、很具体、很单一，不是招商引资，不是重点项目，不是工作的最前线、主战场，有人管管就行了。没有将热线工作纳入重要议事日程，没有与中心工作同安排同部署。工作方法简单化。有的认为热线平白无故给单位增添了许多工作量，对热线工作不耐烦，服务态度不端正，把群众放在了“对立面”。有的单位只注重工单的简单回复，认为只要回复了就完成热线办理任务了，没有把主要精力放在研究问题上，解决问题“浮在表面”。办理业务不精通。有的单位热线工作人员业务不熟练、办理过程不规范，答复内容不前后不一致；有的与群众沟通缺乏耐心细致的疏导，对政策法规解释不到位，造成同一问题反复办理，增加了工单转办量和无效工作量，也影响了满意率。工作联动不紧密。有的部门职责存在工作交叉、职能交接不到位，遇到多个单位联合办理的问题，牵头单位作用发挥不充分，“各扫门前雪”，抄手合作意识不强，甚至相互“踢皮球”、群众不知道找谁解决。工作机制不健全。有的单位热线人员经常调换，不能保持工作连续性；有的单位对工单分析预警、督查会商等制度落实不够有力，能拖则拖、能推则推，不敢担当，在真抓真管、碰硬上有欠缺。

对这些问题必须要对号入座、自查自纠、举一反三，制定针对性措施，认真整改。同时，下发的整改提升方案中，也明确了服务过程不满意、农民工工资、三农领域问题、房产开发及物业管理等重点方面的专项整改任务，请各位分管副区长抓紧牵头开展专项整治，推动有关问题的解决，加快消化不满意工单，力争形成长效的解决机制。

2.抓基础。一是工作要有人干。强化人员力量，尽量抽调责任心强的人员从事热线办理；要保证人员相对稳定，有的单位三天两天换人、业务不熟悉、工作交接也不到位，造成热线办理空挡。要实施岗位a、b角制度，做到每个热线交办件都责任到人、一办到底，确保时时刻刻有人管。二是工作要会干。2024年9月x市出台了《热线工作条例》，前期，我区制定了《关于进一步做好12345市民服务热线办理工作的通知》，两个文件对办理流程、反馈答复等环节做了详细规定，是各级各部门落实热线工作的重要遵循。要加强人员培训，主要领导、分管领导要带头学、领着学，工作人员要学透、会用。区热线办要做好工作指导、业务观摩、以干代训等，适时组织好培训，建好经验交流平台，让各单位相互交流、相互学习，提高办理专业化。三是工作要有标准。突出质量、效率、满意“三个优先”，按照“集中受理、归口办理、分级负责、限时办结”四大要求，原则上能解决的第一时间解决，不能立即解决的，明确解决时限，并做好群众解释工作，千方百计达到群众满意。目前，全区热线工作建立了“1162工作体系”，即：围绕“打造一条有温度的热线”工作定位，确立“群众综合满意率较上一年度提高1.2~1.5个百分点”这一目标，建立“重新办理单逐一销号”“不满意工单回头看”“分析预警”“督查会商”“通报考核”“约谈”六项工作措施，做好“信息宣传”“常态化培训”两项保障，创新建立全过程工作流转单运行制度，形成转办——促办——回访——回复“标准化”“闭环式”工作链条。各级各部门要对照这个工作体系，坚持好、应用好，形成标准动作，提高工作规范和效率。四是工作要讲时限。时限很重要，一个工单办不成群众不满意，很多情况是能办但办晚了、回复完了，造成不满意工单。要按照热线工单办理“137”工作法来约束时间，即一般工单1个工作日内交办并初步反馈，3天内处理完毕并回复，特殊情况和复杂问题7天内提出解决方案或实施。

3.抓机制。一是重大问题会商机制。有很多事不是一个部门能办理的，特别是涉及不满意工单的事项，大多数都是疑难杂症、长期遗留问题，需多个部门联合办理。这些问题，牵头部门要及时向热线办反映，热线办及时组织相关部门集体会商解决。会商解决不了的重大事项，可以上升常务会、常委会来办理。只要是真心解决问题、为群众办实事，重大问题都可以会商，不能害怕领导分配给你任务不愿反映。二是共性问题统一公开机制。对一些发生率较高、群众普遍反映、多个区域发生的共性问题，提前发现和预警，形成一个可解决和回复的标准通稿，统一答复、社会公开，让群众知晓，让老百姓关注的、关心的一些问题，用我们官方的答复公开解疑释惑，避免对同一类型事项不断的形成工单。比如，我们宣传的统筹安置和市场化安置政策，提前进行大量的宣传、公开，把群众疑惑解释在前头、起到了较好效果，减少了群众打热线、上访。三是强化督查考核机制。要拓展构建“热线+调研+办理+督查+政务公开”的热线综合服务模式，建立重点问题工作台帐，突出一体化推进，实行挂销号管理。通过落实重点工单“深调研、联合办、跟进督、早回复”等措施，持续提升工单办理实效。要完善考评制度，施行“月通报、季公开、年终评”，定期通报情况、查摆问题，及时向部门反馈情况、督促整改；对各单位热线办理情况奖优罚劣、真奖重罚，不能干好干孬一个样。四是健全完善社会监督机制。12345热线是政府为民服务的重要窗口，是人大、政协巡视、视察的重要领域。各级各部门要主动接受监督，加强工作对接，为人大代表、政协委员对热线工作监督提供便利。一方面有利于帮助各单位更好的发现问题，一方面也有利于吸收社会各界的智慧更好的解决问题。同时，热线办要与宣传部门做好对接，探索开辟专栏，大力宣传报道热线办理先进典型，曝光办理工作不力单位，让干不好的“亮亮丑”、干好了的“露露脸”，三、对热线工作怎么样保障？责任上必须再强化再压实

热线工作，说复杂很复杂，包罗万象、方方面面，不容易干好；说简单也简单，只要抓、长抓、负责任的抓，工作成效马上就能看出来。关键是要层层压实责任，从分管副区长开始抓，实行热线疑难问题副区长领办责任机制，加强组织领导，从上到下，形成分管区领导总牵头、主要领导带头抓，分管领导日常抓，工作人员直接抓的责任体系和齐抓共管的浓厚氛围。

一是加强落实“主要领导”责任。

实践证明，许多工作只要主要领导重视了，工作成绩就会很大。热线工作也是这样，主要领导认识有多高，重视程度有多高，办理水平就会有多高。各单位主要领导就是第一责任人，一定要把热线工作摆在本单位整体工作中的重要位置上，领导到位，措施到位，责任到位，落实到位。要经常过问热线电话工作，定期参与研究和处理群众反映比较突出的问题，亲自办理重大热点、难点问题，常态化推动工作开展。今天，下发的方案上，明确了“三个一”制度，请政府办公室督促落实好。

二是加强落实各单位分管领导责任。

各单位的分管负责人要跟上靠上抓落实，当成本职工作、重点工作来抓，对办理过程、办理结果进行审核把关，形成每月、每周调度分析热线的常态化机制；要主动查找问题，分析原因，既要把群众反映的事情解决好，更要深入研究、从机制上健全完善，从源头上堵塞漏洞，防止同质化事项反复出现。

三是加强落实工作人员直接责任。

热线直接办理人员要珍惜工作岗位，与群众直接打交道，一举一动也代表着党委政府形象。首先要注意态度,不仅要热心,还要有诚心,有耐心；要按照要求和规范，把规定程序做到位，把群众反映的事认认真真做好纪录、做好反馈。通过你们的工作，无论是问题解决还是不能解决，都要让群众感受到党委政府的温暖。

四是加强落实督查督办责任。

跟进督查热线办理很重要，督查工作是区政府抓工作落实的“顺风耳”和“千里眼”。热线督查既是热线办理的规定流程，也是促进政府效能的重要手段。督查部门、热线办要搞好联动、衔接，抓好督查督办，不能撒手不管。对区政府交办的重点事项要建立台账，必要时，直接深入现场进行督办，跟踪问效。各部门、各单位接到督办的事项，不得以任何借口顶着不办、拖着延办，确保受理所有事项“件件有着落，事事有回音”。

五是严肃追究责任。

《方案》中已经明确，区政府办公室会同区纪委监察机关，每月对综合满意率排名后3位的单位进行约谈；每季度对综合满意率低于95%的单位进行约谈，对多次敷衍塞责、推诿扯皮造成不良影响的，交区纪委或组织部门调查处理。约谈、追责都不是目的，是必不可少的手段，目的就是倒逼大家真正重视起来，负起责来，争先进位，真正把民生热线的价值发挥出来。

同志们，热线是群众冷暖的晴雨表，也是我们政府工作的体检单。作为政府及各部门，本质上就是为群众服务的。希望大家要把热线办理当作自己的神圣职责，怀着对群众深厚感情办，急群众之所急，办群众之所盼。持续转变作风，坚持好群众路线、用好群众方法。部门与部门之间、部门与镇街之间、镇街与镇街之间要加强沟通与联系，搞好配合与协作，逐步形成上下联动、齐抓共管、标本兼治的热线工作格局，切实以问题的高质高效解决不断提升群众获得感、幸福感和满意率。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！