南政办发〔2024〕4号

汉中市南郑区人民政府办公室

关于进一步提升南郑“5412345”政务服务

便民热线回复率解决率满意率的通知

各镇人民政府（街道办事处），区政府各工作部门、直属事业单位：

为贯彻落实市委学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为群众办实事的部署和要求，按照市政府《关于进一步提升汉中“12345”政务服务便民热线回复率解决率满意率的通知》（汉政办发〔2024〕1号）精神，结合我区实际，现就进一步提升南郑“5412345”政务服务便民热线回复率、解决率、满意率（以下简称热线“三率”）有关事项通知如下。

一、提高思想认识，深刻把握提升热线“三率”的重要意义

“5412345”政务服务便民热线是党委和政府与群众之间的“连心桥”。持续提升热线“三率”，对于更好地听民声、汇民意、聚民智、解民忧，具有十分重要的意义。一是充分认识提升热线“三率”是检验主题教育成果的重要标尺。习近平总书记指出：“站稳人民立场，强化宗旨意识，坚守初心使命，践行党的群众路线，把人民群众满意不满意作为评判主题教育成效的根本标准。”各级、各部门（单位）要把提升热线“三率”作为检验主题教育成果的重要标尺，把群众的“忧心事”办成“暖心事”，把“问题清单”变为“满意清单”，让群众看到实实在在的变化，在为民办事中书写满意卷、赢得好口碑。二是充分认识提升热线“三率”是有效回应群众关切的重要途径。目前，“5412345”政务服务便民热线已经成为我区企业和群众咨询政策、反映诉求、寻求帮助的便捷渠道。各级、各部门（单位）要用心用情用力解决群众关心关注的实际问题，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。三是充分认识提升热线“三率”是超前防范化解风险的重要抓手。“5412345”政务服务便民热线，能让群众在第一时间反馈身边的风险隐患，能在第一时间向党委、政府反映矛盾纠纷。各级、各部门（单位）要积极响应群众诉求，及时妥善地解决群众反映的热点、难点、敏感问题，把风险隐患和矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

二、紧扣关键环节，持续强化提升热线“三率”的工作机制

（一）围绕提升“回复率”，强化即接快办的响应机制。**一是健全上下联动的工作体系。**区行政审批服务局和热线领导小组办公室要加强热线平台管理，并与其它热线平台协调联动，对群众诉求做到即接即交。各镇（街道）和各部门（单位）要进一步健全本辖区、本部门工单承接管理综合机构，充实办理人员力量，及时承接区级平台交办工单，做到工单承接和回复一个口进出。各镇（街道）、各部门（单位）要明确本部门、镇（街道）、村（社区）专（兼）职工作人员，健全责任链条，确保工单快转快办。**二是建立快速响应的值守制度。**各镇（街道）、各部门（单位）工单办理承接管理机构要建立7×24小时值守制度，落实首接责任，确保工作日内所有工单、工作日外紧急工单在1小时内启动接诉程序，切实做到接诉即办。**三是落实分类限时的反馈要求。**按照群众诉求的紧急、重要程度划分工单类型，明确办复时限。即：110报警电话受理范围之外的突发事件、不稳定因素类诉求，承办单位须在3小时内反馈情况；水电气热等群众基本生活保障类诉求，承办单位须在24小时内反馈情况；其他类事项，承办单位须在5个自然日内反馈情况。对于前两类工单，热线中心将会同区政府办公室在派发工单时，通过电话、短信等形式通知承办单位负责人，提醒其抓紧督促办理。

（二）围绕提升“解决率”，强化解决问题的推动机制。**一是聚焦重点，加强督办。**每天，各镇（街道）和各部门（单位）要对涉及的欠薪、安全生产、矛盾纠纷、农村饮水住房安全、生态环保、营商环境等重点工单，加强协调调度，提升办理质效，加快推动办理。**二是领导接线，推动快办，切实落实主题教育重要标尺。**原则上每月第三周星期二为南郑区“区直部门和镇（街道）主要领导接听日”，如遇节假日顺延，全年12期，自当年4月至下一年3月为一个周期（详见附件）。各镇（街道）、各部门主要领导要高度重视，按时按要求到热线中心倾听民声，现场听取群众诉求，现场派发工单，现场明确解决办法，切实解决群众“急难愁盼”问题。**三是举一反三，未诉先办。**各镇（街道）和各部门（单位）主要领导要定期研判分析本辖区和本部门（单位）的重点工单，对反映比较集中的问题，要举一反三、系统谋划、综合施策，超前统筹解决本辖区和本部门（单位）的同类问题，做到未诉先办。

（三）围绕提升“满意率”，强化闭环运行的管理机制。**一是严明程序，规范办理。**各镇（街道）、各部门（单位）接到工单后，要立即与群众取得联系，核实具体诉求，听取意见建议；办理过程中要与群众保持联系，根据需要现场查看，并及时告知办理进度；要严格按规定期限办理答复，保证办理质量，确保群众满意。**二是快接快办，充分沟通。**对于群众反映的急事要事或在短期内应解决的事项，要快速响应、及时办理。对于确实不能按期办结的工单，要经热线领导小组办公室同意后予以延期，并及时告知群众延期原因、承诺办结时间。对于长期无法解决的和不合理的诉求，必须按程序书面申请归档，经热线领导小组办公室同意后终结办理，并及时向群众解释原因、说明情况，取得群众理解。**三是回访评价，确保质量。**热线领导小组办公室要对承办单位是否按时反馈办理情况、问题是否得到解决、群众对办理结果是否满意等情况进行全程跟踪，并据此测算热线办理“三率”，进一步优化完善以热线“三率”为重点的回访评价机制。对问题未解决或群众不满意的工单，要及时退回重办。

三、强化组织领导，切实形成提升热线"三率"的强大合力

（一）加强统筹协调。各镇（街道）和各部门（单位）主要负责人要高度重视热线办理工作，加强工作机构和队伍建设，定期以调度会等方式，加大统筹协调力度，及时解决工作中存在的问题和困难，确保热线工单办理工作提质增效。

（二）跟踪提醒督促。对未及时响应的、即将到期的、超时的以及群众表示不满意的工单，区行政审批服务局要通过热线中心以及电话、短信、书面函件等方式，及时予以提醒督促。其他职责分工和要求按《南郑5412345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（南办函〔2022〕87号）执行。

（三）强化评价排名。坚持月通报工作机制，每月对各镇（街道）、各部门（单位）承办的工单办理情况进行通报，对欠薪、安全生产、矛盾纠纷、农村饮水住房安全、生态环保和营商环境等重点工单的受理情况以及办理质效进行汇总评价，并对办理“三率”进行排名。

（四）协同联动发力。热线领导小组办公室要及时向区委政法委、区督查办、区委作风办、区考核办、区营商办、区应急管理局、市公安局南郑分局、区信访局等部门反馈重点工单及其办理情况，为其掌握问题线索、化解隐患矛盾和工作考核提供依据。2024年起，市政府将把“12345”热线办理情况纳入市对区年度目标责任考核负面清单，各镇（街道）、各部门（单位）务必高度重视，严防工单超期，进一步提升办理质效，确保热线中心转办工单“事事有回音、件件有着落”。

汉中市南郑区人民政府办公室

2024年2月5日