

000261

鄂州市人民政府办公室文件

鄂州政办发〔2025〕10号

市人民政府办公室 关于印发《进一步提升12345政务服务便民 热线工作效能的实施方案》的通知

各区人民政府，葛店经开区、临空经济区管委会，市政府各部门：

《进一步提升12345政务服务便民热线工作效能的实施方案》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

（此件公开发布）

鄂州市人民政府办公室
2025年5月10日



进一步提升 12345 政务服务便民热线 工作效能的实施方案

为进一步提升 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）的办理时效、办理质量和群众满意率，现结合我市实际，制定如下方案。

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以群众需求为导向，以数字化改革为引擎，建立完善“接、研、办、督、访、评”闭环工作机制，打造“接得更快、分得更准、办得更实、用得更好”的全链条服务体系，推动热线从“接诉即办”向“未诉先治”深化，助力政府服务效能升级和社会治理现代化，建设便捷高效、群众信赖、社会协同的政务服务“总客服”和城市治理“智慧中枢”。

二、工作措施

（一）实行限期办理制。根据诉求轻重缓急程度，做到突发急办类事项立即响应，咨询建议类事项 3 个工作日内答复，投诉举报类事项 5 个工作日内答复。各承办单位 1 个工作日内签收 12345 热线交办事项，2 个工作日内启动办理并联系诉求人，办理情况须经承办单位分管领导审定后同时回复诉求人和

12345 热线系统。因特殊情况无法在规定时限内办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，经审核同意后方可延期办理，延期办理以 1 次为限，延期时限不得超过原事项办理时限。对不属于本单位职责或受理范围的事项，承办单位须认真核实，于 1 个工作日内提供相关理由和依据申请退回。

（二）实行按期响应制。承办单位收到交办事项，须进一步了解群众具体诉求情况，留存好承办过程的相关佐证资料（如电话记录、微信联系截图、短信联系截图、事项协议书、现场图片或视频等），在办结回复前先联系诉求人，告知办理情况，并在办结回复时将联系诉求人情况、承办过程相关佐证材料作为附件一并上传。职责不清的事项，按照“首接负责制”要求，由承办单位负责在接单后先行联系诉求人，同时作为主办单位牵头组织其他单位共同办理，并将结果反馈给 12345 热线和诉求人。

（三）实行重要事项预警制。开展数据分析、研判，加大“一人多诉、一事多人”工单筛选频次，对企业群众反映诉求进行统计分析，对重点领域、重点行业、重点部门的诉求事项和出现的新问题、新事物以及新发现的苗头性、倾向性问题进行分析汇总，形成分析报告，及时向各地各有关部门发出预警信息。收到预警信息的单位和部门要高度重视、提前介入，采取有力措施及时化解。

（四）实行负面清单制。建立负面清单台账，对承办单位

超时签收、超时办结、未按期响应、群众不满意、不经核实拒签退单、办结回复不规范、退回重办“假办理”、申诉材料理由不充分等问题进行登记并发函提示。

（五）实现办结回复规范化。建立 12345 热线办结回复标准，明确办理回复内容格式及具体要求。常态化开展热线工作人员业务能力提升培训和业务“大比武”，各重点承办单位要积极选派讲政治、有担当的年轻优秀同志到 12345 热线轮值培训，充实热线业务知识，提高热线信息捕捉能力，实现诉求事项的高质高效办理，杜绝回复内容简单应付、不正面回应诉求、不上传佐证附件等顽症。

（六）实现诉求渠道便利化。诉求渠道前移，在湖北政务网、鄂汇办 APP、政府网站、政务新媒体、爱上鄂州客户端等平台提供诉求和办理结果反馈渠道。定期邀请部门行政主官、人大代表、政协委员、企业及群众代表等参与热线接听、诉求办理，提升热线办理的透明度。

（七）强化人工智能支撑。加快推进国产人工智能在 12345 热线领域的本地化部署和知识库构建，打造创新场景应用，助力政务服务从“民意感知”到“服务提质”智能化升级，提升“直办率、智办率、自办率”。各部门每季度梳理更新履行职责清单知识库并反馈至 12345 热线，推动知识库不断更新完善。

（八）加强热线宣传。进一步提升 12345 热线知晓度，畅

通群众反映诉求渠道，推动“有事找政府，请拨12345”观念深入人心，让群众对12345热线耳熟能详、理性拨打、真心认同。

（九）建立第三方评价机制。组织人大代表、政协委员、市民代表、媒体记者、民意评价机构等，对热线运行质量和效率，特别是部门办理质效进行评价，并将结果及时反馈。

（十）加强督查督办。市数据局负责12345热线接线、工单转办、日常督办及办理情况分析、系统运行维护及疑难问题收集分析，会同市政府办公室、市司法局等部门建立健全会商研判、定期报告机制。市政府办公室政务督查室及时协调督办。对于无法协调解决的疑难问题，及时提请市政府研究。对因不担当、不作为、推诿扯皮等行为导致的热线办理工作效率低、答复经常逾期、回复不规范、群众满意率低等问题，提请市政府分管领导对承办单位进行约谈，导致严重后果的，按照程序移交纪检监察机关。

三、工作要求

各承办单位要牢固树立以人民为中心的发展思想，切实增强服务群众的责任感和使命感，把12345政务服务便民热线工作作为“一把手”工程强力推进。对群众反映的问题和诉求，要迅速行动，认真办理，及时反馈，建立专项工作台账，实行清单化管理、责任化推进、动态化销号，切实推动问题及时有效解决，真正做到用心用情回应群众诉求，真心真意为民解忧。

抄送：市委有关部门，鄂州军分区，各人民团体。

市人大办，市政协办，市法院，市检察院。

中央、省、外市驻鄂州企业。

鄂州市人民政府办公室

2025年5月10日印发