**阳城县行政审批服务管理局**

**A**

**关于对县政协十五届四次会议第235号**

**提案的答复**

阳城县学习实践小组：

12345政务服务便民热线（以下简称热线）是党委、政府了解民情民意、汇聚民心民忧的快速通道，是提升政务服务水平，建设人民满意型政府的重要途径。针对政协TA0235号关于全力打造阳城政务服务热线的提案，现答复如下：

一、政务热线工作机制

阳城县政务热线于2021年正式运行，对外公布热线号码“4234567”，负责接听我县群众咨询投诉，同时办理市政务热线转办事项。2022年根据省、市相关要求，我县政务热线整合并轨我市“12345”政务服务便民热线，作为分中心运行。县政府办公室出台了《规范县12345政务服务热线运行管理》的制度，制度要求热线工单通过市、县、乡热线一体化系统，按责转办、及时接收、限时办结、及时反馈、统一督办、办结上报、市级回访归档全流程闭环办理。热线运行以来，建立了权责清晰、运行规范、便捷高效、保障有力的政务热线工作体系，更加畅通了政民互通渠道。

二、政务热线考核督办体系

县热线通过**短信督办、书面督办**方式，督促承办单位按规定时限办理并反馈办理结果。对推诿不办、群众诉求未解决的，政府办呈报县政府，按照**批示督办**意见由县政府督查室或纪检监察部门进行跟踪督办。

三、定期通报反馈，严格考核管理

**（一）建立周调度机制。**县政府分管副县长每周定期召集县政府办、行政审批局、政务服务中心以及各承办单位，对热线工作进行调度，及时掌握热线运行情况，分析研判热线工作遇到的困难和问题，针对性地提出解决办法和措施，并将周调度会情况书面报县委主要领导。

**（二）制定《热线考核细则》。**紧扣2023年2月市里新出台的《晋城市12345热线工作规则》及《考核实施办法》，重新制定了我县的考核细则。2024年1月市里对考核办法进行了修订，根据修订后的方案，及时转变了工作方式。

**（三）季通报反馈。**将办件时效、群众满意率、知识库上传、工单办理存在问题等内容，书面通报反馈至各承办单位及县政府，在政府常务会上进行通报。

四、全量工单回头看、再办理

为了真正解决群众诉求，将2023年以来群众诉求工单进行梳理，重点将诉求未解决、群众不满意工单的诉求问题、办理情况梳理汇总，分别报送相关承办单位。县政府牵头召开了全县2024年热线工作安排部署会议，重点强调要攻坚薄弱工单，夯实办理，与群众解释沟通、反馈落实，提升群众满意度。

单位负责人：

承办人员：

联系电话：

　　　　　　　　　　　　　阳城县行政审批服务管理局

　　　　　　　　　　　　 　 2024年8月22日