

莆田市人民政府文件

莆政综〔2020〕10号

莆田市人民政府关于印发莆田市 构建 12345 热线快速联动机制工作方案的通知

各县（区）人民政府（管委会），市直有关单位：

经研究，现将《莆田市构建 12345 热线快速联动机制工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

莆田市人民政府

2020 年 2 月 14 日

（此件主动公开）

莆田市构建 12345 热线快速联动机制工作方案

为进一步畅通诉求渠道，强化快速联动，打造升级版 12345 平台，更好地发挥 12345 热线“社情民意晴雨表”的作用，提升社会治理能力、解决好民生问题，众志成城打赢疫情防控阻击战，现制定如下工作方案。

一、工作目标

深入贯彻落实习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的重要指示精神，进一步畅通群众诉求渠道，建立快速联动响应机制，全面升格 12345 平台，确保第一时间听到和解决群众所急所需所盼所愿，真正做到“民有所呼、我有所应”。

二、工作措施

（一）建立领导现场接线机制。疫情防控期间，安排领导轮流现场接听 12345 热线，主动向社会通报疫情情况、宣传防疫政策，回应群众企业关切，市长每月接听一次，每周一位副市长，每天一位市直部门领导，现场在线听民声、答民问、解民忧，并固化形成常态化机制。

责任单位：市府办，市直有关单位

（二）建立接诉即办机制。全天 24 小时受理市民有关疫情的咨询、投诉、举报，受理后通过领导定期接线互动、与指挥部应急联动、远程电话转接等方式，进行“点对点”解答解决，由接到办“一键”到位，逐步实现从被动受理向主动办理转变，提升政府应对重大公共事件的快速响应能力。对领导接线互动、部门连线回应等情况，建立健全实时录音保存、话务员在线监督、群众在线评价、诉求件跟踪督促、承办单位量化考核机制。

责任单位：市 12345 平台，各级防控指挥部，市直有关单位

（三）建立部门连线直办机制。疫情防控期间，市工信局、卫健委、发改委、市场监管局、城市管理局、住建局等与疫情关系密切的市直单位，要明确 1 名业务熟练、作风优良的业务科长远程连线，即时解答解决企业复工复产中遇到的医疗防护物资、人员隔离、哄抬物价、小区管理、网上办事、政府扶持政策等问题。疫情期间，市行政服务中心每天安排 6 名导办员现场参与接线、回访，提高热线及时接通率。疫情防控结束后，固化机制成果，逐步实现一键连接、在线办理、在线评价。

责任单位：市工信局、卫健委、发改委、市场监管局、城市管理局、住建局、行政服务中心，市防控指挥部各工作组、各县（区、管委会）防控指挥部

（四）建立扁平化联动快办微信群。疫情防控期间，建立由市防控指挥部领导 1 名、12 个工作组各 1 名联络人、县（区、管委会）防控指挥部领导 1 名和市效能办、12345 热线中心人员的微信群，对影响企业复工复产等重要问题，在群里立即交、马上办，第一时间联动响应。

责任单位：市 12345 平台，市效能办，各级防控指挥部

（五）建立民情知识库“秒答”机制。结合领导现场接线解答、部门回复内容，及时分类梳理热点共性问题，特别是疫情防控期间的一些共性问题，适时更新专项知识库，固化为“标准答案”，方便接线人员即接即回。同时，定期梳理一批热点问答，在媒体上公布，主动回应更广泛的群众关切。

责任单位：市委宣传部，市 12345 平台

（六）强化 12345 平台与信访部门联动互通。进一步创新信访模式，市 12345 平台收到信访件后，10 分钟内通过系统推送市信访局，由市信访局线上“接诉即办”；市信访局收到有关疫情信访件后，1 小时内转办、24 小时内办结，并同步线上推送市 12345 平台，实现即转即办、数据共享。对因暂停现场接待场所，信访人需要反映诉求、了解办件进度等，立即启动三方通话，现场解答受理。市信访局抽调 1 名接诉能手，现场指导市 12345 平台接线人员受理群众诉求，并协助进行诉求分析。

责任单位：市信访局，市 12345 平台

（七）引导社会力量参与热线服务。通过报纸、电视台、网络等新闻媒体，借助微信公众号、手机 APP 等自媒体，进一步扩大宣传推介，及时发布领导接线通告，让更多群众知晓、认可“12345”热线。同时，在市政府门户网站开辟“征集企业复工复产存在困难问题和意见建议”民意征集专栏等多种方式，全方位畅通诉求渠道，实现信息共享。加强 12345 平台与医学专家咨询、心理咨询、志愿者服务等热线的在线互动，激发公益组织、知名专家的能动性，形成应对诉求、解决问题的良性合力。

责任单位：市委宣传部、市卫健委、民政局、市委文明办，市直有关单位，市 12345 平台

（八）建立民情诉求分析定期专报制度。战“疫”期间，市信访局、12345 平台要共享疫情诉求信息，同时市 12345 热线中心对所有群众疫情来电一律进行特殊标记、特殊统计、特殊处理，每天进行数据清洗、分析、整理，形成疫情每日快报，经接线领导签发后呈报市领导，供决策参考。疫情防控结束后，

深化 12345 诉求定期分析机制，强化热点诉求跟踪专报，履行好参谋助手职责。

责任单位：市 12345 平台，市效能办，市信访局

三、工作要求

（一）提高政治站位。12345 热线是政府倾听百姓呼声，回应群众关切的重要窗口，也是政府联系群众的重要纽带。各级各部门要进一步增强工作责任感，坚守为民初心，主动担当作为，在畅通诉求、快速联动上下足功夫，全力升格 12345 平台，为众志成城打赢疫情防控阻击战提供重要保障。

（二）加强力量保障。切实加强各级 12345 平台工作力量，有效保障人力、财力、物力，确保便民服务更加优质高效。市数字办会同市移动公司，强化快速反应、精准分析的技术支撑；市移动公司安排一批业务熟练的坐席人员，并加强业务培训；市工信局、卫健委、发改委、市场监管局、城市管理局、住建局、行政服务中心等市直部门，2 月 15 日前明确本单位连线人员名单，2 月 17 日起接线。驻点人员的场所、办公设备及资金，由市行政服务中心和市财政局负责保障。

（三）强化评价曝光。对领导接线互动、部门连线回应等情况，建立群众在线满意度评价机制。市效能办定期通报疫情期间群众反映问题办理情况，对因重视不够、回应不及时造成恶劣影响的，予以倒查曝光。

抄送：市委、市人大常委会、市政协办公室。

莆田市人民政府办公室

2020年2月17日印发
