

平顶山市城市社区治理工作 领导小组文件

平社组发〔2020〕5号

关于印发“民呼必应”工作专班 关于加强“民呼必应”快速响应机制建设 工作方案》的通知

各县（市、区）城市社区治理工作领导小组，城乡一体化示范区、高新区城市社区治理工作领导小组，市城市社区治理工作领导小组各成员单位：

现将《“民呼必应”工作专班关于加强“民呼必应”快速响应机制建设工作方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

平顶山市城市社区治理工作领导小组

2020年10月27日

“民呼必应”工作专班

关于加强“民呼必应”快速响应机制建设

工 作 方 案

为贯彻落实《河南省人民政府办公厅关于建设统一政务服务热线平台的指导意见》（豫政办〔2018〕64号）、《中共平顶山市委平顶山市人民政府关于建立“五个一”工作机制加强城市社区治理能力建设的意见（试行）》（平发〔2019〕13号）文件精神，根据《平顶山市城市社区治理推进落实工作方案》要求，市“民呼必应”工作专班现就加强“民呼必应”快速响应机制建设，制定如下工作方案：

一、指导思想

深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，坚持以基层党组织建设为引领、政府治理为主导、居民需求为导向、改革创新为动力，努力实现党领导下的政府治理和社会调节、居民自治良性互动，全面提升城市社区治理现代化、标准化、科学化、精细化水平，不断完善政务服务热线便民体系，构建“民呼必应，接诉即办”快速响应机制。

二、总体要求

依托12345市长热线整合除110、119、120等紧急呼叫外的政府部门热线和与群众生活密切相关、具有公共服务职

能的便民热线，组建平顶山市 12345 “民呼必应” 热线平台，实现咨询、求助、举报、投诉、建议 “一号通”。开通手机 APP、微信公众号，为群众提供便捷的线上服务。建立市、区、乡镇（街道）、社区（村）四级 “民呼必应” 服务平台，实现为民服务跨部门、跨层级协同运转，接诉即办，进一步提升为民服务效率和水平。建立大数据分析系统，对人民群众反映的热点、难点事项进行统计分析，为市委、市政府科学决策提供参考。

三、建设模式

1. 市级层面依托 12345 市长热线办公室组建 “平顶山市 12345 民呼必应指挥中心”，负责受理通过热线电话、网络留言、手机 APP、微信公众号和群众来信进行咨询、求助、举报、投诉、建议等诉求，接受省政府政务服务热线交办的事项。根据诉求重要程度、影响范围、轻重缓急按 A、B、C、D 四类进行分级分类交办，原则上直接交办到乡镇（街道），并负责对全市政务服务热线和 “民呼必应” 工作进行指导、督促、协调和对热线交办件进行督办、回访、考核等工作。

2. 新华区、卫东区、湛河区、城乡一体化示范区、高新区成立区级 “12345 民呼必应调度中心”，负责对本区 “民呼必应” 工作的领导和市级平台交办件的督办落实。

3. 街道办事处（乡、镇）成立“12345 民呼必应服务中心”，负责对交办件的协调、办理、反馈、回复、上报等工作。

4. 社区建立“12345 民呼必应工作站”，整合区域内各类为民服务资源，对接手的各类群众诉求和主动排查、搜集涉及群众切身利益的有关问题，能够解决的接诉即办，超职权范围的及时上报。

5. 市直、区直各单位依据各自职能设立“12345 民呼必应调度办公室”，确定专责人员，负责职能范围内“民呼必应”事项的办理工作。

6. 其他县（市、区）按照市政服务热线整合要求，结合自身实际制定方案，推进政务服务热线整合工作。

四、主要任务

根据我市实际情况，实施“两步走”方案：一是整合政务服务热线，建设市级层面的 12345 “民呼必应”热线平台。二是对接党务等其他热线及市内五区的热线平台，打造统一的 12345 民呼必应热线平台，建立和完善“接诉即办”机制。

（一）整合政务服务热线，建设市级层面 12345 “民呼必应”热线平台

1. 实施整合。一是将市长信箱、网民留言、全国一体

化政务服务平台咨询投诉事项及群众来信等直接纳入市 12345 热线平台系统，并开通手机 APP、微信公众号，由市 12345 热线平台统一管理。二是将市内五区政府（管委会）和自然资源和规划局等 11 个自设服务热线电话直接撤号并入市 12345 热线平台。三是将由国家部委、省直厅局统一设置的市场监督管理局等单位的全国统一热线与 12345 热线实施留号并行，统一标准、统一管理、统一考核。四是撤销其他县（市）和石龙区的政务热线号码，设置 12345 热线远端坐席，实行属地建设管理，并纳入全市统一的考核、评比系统。在市 110 指挥中心设置 12345 远端坐席，直接受理 110 热线接到的非警务诉求，纳入市 12345 “民呼必应” 热线平台管理系统。五是建设功能齐全，使用便捷，适合我市经济社会需要的 12345 “民呼必应” 热线网络平台系统，综合 12345 热线电话接听、整合的其他热线电话、市长信箱、网民留言、全国一体化政务服务平台和市政府门户网站、微博、微信、手机 APP、微信公众号等途径受理的群众诉求统一录入，按办理流程进行转办交办、协调督办、回访核实、评价考核和大数据分析。市级 12345 “民呼必应” 热线平台系统于 2020 年 11 月建成并试运行，12 月正式投入使用，并与省政府政务服务热线平台系统完成对接。各县（市、区）12345 政务服务热线远端坐席设置及内部平台系统建设工作

各自负责，与市热线网络平台系统建设同步实施，2020年12月底前基本完成。

2. 健全组织工作体系。市12345市长热线办公室（12345“民呼必应”指挥中心）内设六个工作部门，工作人员由事业单位在编人员和政府购买服务方式招聘人员组成。

综合部：负责案件评估、移交和综合保障、内外协调、人员培训管理等事务。

热线受理部：负责热线电话接听、登记、咨询解答和热线系统维护。

交办督办部：负责热线件的交办、督办和现场协调指挥等工作。

审核回访部：负责热线回复件的审核、回访、满意度测评等工作。

网络热线部：负责市长信箱、网民留言、政务一体化服务平台咨询投诉、群众来信、微博、微信、APP的交办、督办、回访等工作。

考核分析部：负责对网络单位办理情况进行考核通报，对各类诉求归类分析，上报需要由市委市政府协调处理的民生热点、难点问题。

市内五区根据各自实际情况确定机构和人员，并与市

“民呼必应”专班进行人员和工作对接。

该项工作于2020年12月底前完成。

3. 制度机制建设。按照“民呼必应”快速响应机制要求，制定《平顶山市12345“民呼必应”热线运行规则》，建立全市统一标准的群众诉求事项受理、办理、答复和办理情况评价、评估、考核、追责等制度机制。主要包括：

(1) 12345“民呼必应”热线的职责定位、管理模式、受理范围、办理流程及工作人员行为规范等有关要求。

(2) 全市热线机构及12345远端坐席、其他暂时未整合的政务服务热线机构的管理制度。

(3) 考核通报约谈制度。对热线网络成员单位热线交办件的办理情况和服务质量进行量化考核，按月进行排名通报。联合纪委监委、组织部门对连续考核靠后的单位主要负责人进行约谈处理。

(4) 公开曝光制度。与市电视台建立联动机制，设立专栏，安排1名常驻记者，跟踪报道督办；充分利用电视、报纸、政府网站、微博、微信等媒体，对社会关注度高的民生热点问题进行公开报道，对长期得不到解决的难点问题进行追踪报道，对推诿懈怠、拖延办理的单位进行公开曝光。

(5) 第三方评估机制。选聘专家、学者、人大代表、政协委员、法律工作者等作为热线评估员，建立有广泛代表

性的评估员库，对反映人与办理单位分歧较大，无法达成一致的诉求事项，由市长热线办公室（“民呼必应”指挥中心）按照公开、公平、公正的原则，从评估员库中随机抽取若干评估员组成第三方评估组，对事项本身和办理情况进行全面评估。属于办理单位问题的限期重办，纳入考核扣分范围，并追究责任；属于反映人诉求不合理的，做好解释疏导工作，该事项不纳入考核范围；对无理取闹的依法处理。

（6）大数据分析报告制度。通过大数据实时分析梳理，对人民群众关注度热点、难点每周进行规整分析并向市委市政府领导报告，对可能的集中爆发点即时报告预警，为市委市政府决策提供参考。

（7）领导接线制度。为有效搭建政民互动桥梁，根据“民呼必应”热线大数据分析的热点，每月安排1位市领导，每周安排1位市直部门或县（市、区）主要领导到热线办接听热线电话，倾听群众呼声，解决群众疑难，回应群众关切。

（8）协调督办指挥机制。对于办理迟缓的进行书面督办；对于热点、难点和涉及跨区域、跨行业的疑难问题组织现场协调督办，若仍不能解决制作《热线专报》报相关领导。若属于紧急重要事项，进行调度指挥处置。

（9）意见建议征集机制。针对群众提出的意见建议进

行规整上报；对政府制定的涉及人民群众利益的政策出台前后通过平台收集民意，为党委和政府提供参考。

(10) 举报移交机制。对于群众通过热线平台举报的问题线索，以及按照归属对口移交。对于办理质量不高、推诿扯皮的单位和个人移交监委等有关部门处理。

该项工作于 2020 年 12 月底完成。

(二) 建立“民呼必应”快速响应机制

1. 市内五区 12345 “民呼必应”热线平台系统建设。根据市 12345 “民呼必应”热线平台建设情况和市委市政府“民呼必应”有关要求，市内五区负责各自的 12345 “民呼必应”热线平台系统建设，并与市“民呼必应”热线平台有效衔接。2020 年 12 月底前制定出本区“民呼必应”平台系统建设工作方案，2021 年 6 月底前完成本区“民呼必应”平台系统建设和对接工作。

2. 其他专班对接工作。根据市委、市政府社区治理“五个一”机制要求和市社治办安排，主动与平安建设等其他专班联系和平台对接，2021 年 12 月底前建立统一的 12345 “民呼必应”热线平台和接诉即办机制。其他专班不建平台的，可将需求直接加入 12345 平台。

3. 与其他政务服务热线整合融合。调研数字城管、税务等其他部门和水电气暖等公用事业单位热线情况，分别制

订整合融合方案，分步实施。

五、保障措施

(一) 组织领导。建立以市政府秘书长为召集人，市政府办、市政务服务和大数据局有关领导为副召集人，市政府办一名副县级同志为办公室主任的工作专班，定期召开联席会议，通报工作进展情况，进行分析研判，协调解决“民呼必应”快速响应机制建设中的相关问题。

(二) 协作联动。市政务服务和大数据管理局要发挥数字化技术优势，主动提供技术支持和支撑，特别是要利用政务云平台为新系统提供数据存储、运行服务；市财政局要认真研究，积极推进，为市“民呼必应”指挥中心建设提供资金保障；市发改委要强化项目立项管理，为工程实施提供审批保障；市城市管理局要发挥“智慧城管”网格优势，配合做好建设工作。

(三) 调研指导。市“民呼必应”专班组织对市直单位、区、乡镇（街道）、社区（村）深入调研，摸清基层情况，做好市12345“民呼必应”热线平台系统建设规划，并通过组织学习交流，指导市内各区“民呼必应”专班和其他县（市）、石龙区开展工作。

(四) 督导通报。对各级推进政务服务热线整合和12345“民呼必应”热线及快速响应机制建设工作分步骤、

分模块进行梳理，实行精细化管理，挂图作战，明确任务目标和推进措施，实时通报工作完成情况，及时解决工作中遇到的各类问题，保证建设工作按时、有序、高质量进行。

平顶山市城市社区治理工作领导小组办公室

2020年10月27日印

