

# 赣州市赣县区人民政府办公室文件

赣区府办字〔2024〕16号

## 赣州市赣县区人民政府办公室 关于常态化开展“区长热线日”活动 建立快速调处群众诉求工作机制的通知

各乡镇人民政府，区政府有关部门，区直、驻区有关单位：

为落实国务院和省政府关于12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）建设和管理文件，根据市政府《关于常态化开展“市长热线日”活动建立快速调处群众诉求工作机制的通知》文件精神，为进一步提高赣县区12345热线工作水平，切实加大对群众关注的热点、难点问题解决力度，结合我区12345热线运行工作实际，决定常态化开展“区长热线日”活动，并建立快速调处群众诉求工作机制。现就有关事项

通知如下：

## 一、常态化开展“区长热线日”活动

每月开展“区长热线”日活动，由1名区政府领导到区12345热线中心现场接听群众来电、了解回访诉求办件及满意度情况，并召集相关部门调度群众反映强烈的重点疑难工单，解决群众诉求。区政府分管副区长根据实际情况，不定期组织召开分管领域群众诉求协调会，调度解决平台存积、群众反映强烈的诉求事项。

## 二、建立健全快速调处工作机制

建立健全诉求工单“首办负责”、群众诉求问题上报、热线工作“一把手负责”、办理情况督促考核机制，对群众多次反映、部门职能交叉、属地边界不清、历史遗留、涉众面广、久拖未结、涉及新经济新业态监管以及其他需要协调处理的热点、难点问题进行快速调处。

（一）建立诉求工单“首办负责”机制。热线工单办理实行“谁主管、谁办理，谁牵头、谁办理，指定谁、谁办理”的“首办负责”机制。首个办理热线转派工单的职能部门为首办责任单位，负有首办责任。

（二）健全诉求问题上报机制。区12345热线管理中心定期梳理一定时期内的重点、难点问题，并按照快速调处方式，提出协调处理方案。

1. 对一些重复投诉、多头投诉的疑难投诉问题，在充分论证的基础上，按照“首办责任制”落实牵头部门，并在规定处理期限内限时办结。

2. 对一些情况清楚，但因部门推诿扯皮、办理不力等原因导致重复投诉的问题，提交“区长热线日”调度解决。热线管理中心适时对办结情况进行回访，推动相关投诉事项圆满解决。

3. 对一些历史遗留问题和属地边界存在争议、新经济新业态监管不明，群众反映强烈的热点难点问题，或投诉较为集中的事件个案、目前政策规定和执法依据较为模糊的突出矛盾，由热线管理中心及时整理成书面材料，以“专报”的形式报请区政府分管领导组织协调解决。

（三）健全热线工作“一把手负责”机制。热线各成员单位在办理群众相关诉求时，主要负责同志要对日常诉求办理过程、回复反馈情况亲自过问、亲自把关；对有关重点、难点问题要亲自研究、亲自协调，并逐级压实分管负责同志、具体经办人员责任，全力解决好相关诉求。

（四）健全办理情况督促考核机制。区政府将把各地各部门群众诉求办结率和群众满意度纳入综合考核评价体系。12345热线中心要及时跟踪回访事项办理情况并汇总上报；区政府督查室要加强跟踪督办，及时掌握各责任单位协调处置情况，并适时通报。

### 三、工作要求

（一）提高思想认识。各乡镇各有关部门要进一步提高政治站位，深入践行以人民为中心的发展思想，以高度的责任感、使命感和紧迫感，认真开展群众诉求快速调处工作，积极回应民生关切，切实解决群众反映的“急难愁盼”问题。

（二）压实工作责任。各乡镇各有关部门要压实群众诉求办理主体责任，对涉及到本乡镇本单位的问题线索认真开展实地核查。对核查属实的问题要立行立改，一时不能解决和整改到位的要制订整改措施，明确整改时限；对因客观因素或政策规定短期难以解决、整改的，要耐心向群众做好政策解释工作。

（三）强化整改落实。各乡镇各有关部门对诉求工单要采取有力措施认真整改，深挖问题产生根源，举一反三，推动全面整改。要不断改进工作作风，注意工作态度和方式方法，切实提高群众满意度。

（四）强化监督问责。区政府将对群众诉求办理落实较好的承办单位进行表扬；对因工作态度、工作作风、工作方法等主观原因导致疑难投诉问题得不到及时、有效解决，或造成重大社会影响等问题的，将按照《赣州市12345政务服务便民热线监督问责办法》（赣市府办发〔2022〕25号）实施问责。

附件：2024 年度“区长热线日”时间安排表



附件

## 2024 年度“区长热线日”时间安排表

时间	区领导	疑难诉求类别
3 月	刘文彦	区级层面各类疑难诉求
4 月	汤娇雯	邮政等
5 月	高 兵	工会、妇联等
6 月	刘建华	农业农村类等
7 月	赖根生	人力资源保障类等
8 月	刘震民	公安、司法类等
9 月	肖诗龙	教体、卫生、文广类等
10 月	陈婷婷	商务执法、生态环境类等
11 月	左 兵	住建、城管、市场监管、交通类等
12 月	张徽科	农机、残联等

---

抄送：区委办，区人大办，区政协办。

---

赣州市赣县区人民政府办公室

2024 年 2 月 27 日印发

---