**济南市章丘区人民政府办公室文件**

章政办发〔2023〕6号

济南市章丘区人民政府办公室

关于印发济南市章丘区2023年市民服务热线

工作整改提升行动实施方案的通知

各街道办事处，镇人民政府，区政府各部门（单位）：

《济南市章丘区2023年市民服务热线工作整改提升行动实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请认真实施。

济南市章丘区人民政府办公室

2023年5月10日

济南市章丘区2023年市民服务热线工作

整改提升行动实施方案

12345市民服务热线作为党委政府联系群众的连心桥，是构建共建共治共享社会治理格局、推动社会治理重心向基层下移的重要手段。为切实做好2023年度热线办理工作，快速提升全区热线办理质量，提高群众回访满意度，经区政府研究同意，制定2023年全区市民服务热线工作整改提升行动实施方案。

一、目标任务

确保群众关注的问题得到有效解决，服务群众态度明显提高，群众满意度大幅提升，市民反映的问题总量大幅下降；确保全区热线半年考核成绩进全市前七、年终考核中进全市前五；建立长效热线工作运行机制，打通热线办理各个渠道并长期保持高效、高质运转；在完成今年目标基础上，逐年提升办理质量，并保证在全市热线工作排名中长期保持前列。

1. 工作重点

对12345热线反映的问题，及时交办，认真解决，既要加快办理速度，也要确保办理成效，赢得群众认可。深入开展重点问题专项提升行动，大力推进面上问题的解决，确保全年相关领域承办问题总量较上一年下降10%，力争达到20%。重点开展八项专项行动。

（一）开展回访群众过程不满意问题专项提升行动。（牵头领导：丁兆方 牵头单位：区政府办公室 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治市热线办回访记录考核不满意问题。

（二）消费者维权问题专项提升行动。（牵头领导：李琦 牵头单位：区市场监管局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治居民消费领域退费纠纷、维权等问题。

（三）开展整治拖欠农民工工资问题专项提升行动。（牵头领导：王玉洁 牵头单位：区人社局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治地产开发项目、政府投资项目、镇村投资项目领域存在的拖欠工资、结算尾款不及时等问题。

（四）开展住房与房地产领域问题专项提升行动。（牵头领导：王玉洁 牵头单位：区住建局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治房地产项目及安置房项目房屋质量、规划设计、车位管理等问题。

（五）开展交通秩序问题专项提升行动。（牵头领导：王玉洁、王志栋 牵头单位：区公安分局、城乡交运局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治交通拥堵、停车管理、公路破损、交通安全设施设置和维护、治超治违、公交运营、出租车管理等问题。

（六）物业管理问题专项提升行动。（牵头领导：王玉洁 牵头单位：区住建局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治物业管理问题，提升物业管理水平。

（七）开展“三农”领域专项提升行动。（牵头领导：赵淑新 牵头单位：区农业农村局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治村级事务、村民待遇、村内纠纷、农村占地补偿、农村人居环境整治、农村不动产确权等问题。

（八）城市管理问题专项提升行动。（牵头领导：王志栋 牵头单位：区城管局、市场监管局、生态环境分局 责任单位：各镇街及相关部门）

提升内容：主要整治城市管理中的占道经营、住改商、油烟噪音扰民、乱排渣土、私搭乱建、散乱污等问题。

三、保障措施

（一）落实领导责任。各单位主要负责人要落实“三个一”制度，即：每月到区热线回访平台回访一次，听一次热线汇报、党委（党组）会专项研究热线问题，上手解决一件重要问题。分管负责同志靠上抓督导落实，每周调度一次热线工作，每月整理一个情况分析，主动查找问题，分析原因，解决问题。区政府办公室热线办每月对落实情况调度通报。

（二）完善运行机制。严格按照相关政策法律、部门职责范畴、市热线办工作要求进行转办。实施首接负责制，涉及多个部门的问题，建立联席会议制度，确定牵头和会办部门，并由牵头部门负责协调有关单位共同研究办理；各承办单位要建立“主要负责人抓总体（具体体现为形成热线工单主要负责人过问安排）、热线分管负责人抓具体（协调各科室具体处置问题、指导各科室做好回复市民、研判重点难点问题报本单位党组统筹研究解决）、其他分管负责人抓落实”的工作机制，明确单位内部工单办理流程（分派、回退、办理、回复、审核），坚决避免出现各单位内部科室单独作战形不成工作合力、科室间协调处理机制不畅、各单位热线办统筹协调本单位热线工作力度弱及各科室配合热线办工作力度亟待加强的问题。

（三）强化考核约谈。根据《市民服务热线工作考核办法》，区政府办公室热线办结合“承办量、及时率、满意率”等考核指标进行量化考核，施行“月通报”考核通报制度，定期制发热线办理情况通报。每月对综合满意率排名后3位的镇街和承办量50件以上、综合满意率排名后3位的部门由分管热线的副区长进行谈话提醒；每季度对综合满意率排名后3位的镇街和承办量100件以上、综合满意率排名后3位的部门由区政府办公室牵头，会同区纪委监委、区委组织部进行逐一约谈，同时被约谈的单位在区政府常务会上作出说明；连续两个季度综合满意率排名后3位的镇街和承办量200件以上、综合满意率排名后3位的部门由单位主要负责同志在区委常委会上作出说明；对敷衍塞责、推诿扯皮、弄虚作假等行为，交区纪委监委调查问责。

（四）加强队伍建设。各单位要抽调责任心强、工作能力强的同志从事热线办理和调度工作，并保证人员相对固定稳定（原则上两年内不得调整更换）。要实施“首办负责制”和岗位AB角工作制度，做到每个热线交办件都责任到人、一办到底。要加强热线工作人员管理和培训，以定期系统的学习培训，切实增强承办人员热线办理能力，打造一支“业务强、素质高、服务优”的热线队伍。区政府办公室热线办要深入各承办单位开展上门指导培训，围绕“办理流程、答复规范、满意率提高”等方面剖析问题，有针对性地提出整改措施。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，

区法院，区检察院，区人武部。

济南市章丘区人民政府办公室　　2023年5月10日印发