# 12345公众服务热线2023年三季度工作总结

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-04-28

*12345公众服务热线20\_年三季度工作总结 三季度我县12345公众服务热线及县长信箱工作在政府办的正确领导下、市热线办的精心指导取得了一定的收效，现将相关情况汇报如下报： 三季度共受理各类投诉件3170件。其中受理12345公...*

12345公众服务热线20\_年三季度工作总结

三季度我县12345公众服务热线及县长信箱工作在政府办的正确领导下、市热线办的精心指导取得了一定的收效，现将相关情况汇报如下报：

三季度共受理各类投诉件3170件。其中受理12345公众服务热线2918件，办理2833件，办结率为97.1%。市长信箱受理45件，办理40件。县长信箱受理87件，办理82件。政协微建议受理17件，办理17件。12345 公众服务热线工单量与去年同期比较增长43%。

三季度经我办采取多种形式对承办单位的工作人员进行业务培训，提高了工作人员的业务水平和工作效率。大部分单位都能做到及时受理、按时办理、主动联系、积极反馈，特别是伍市镇、瓮江镇、三阳乡、食药工商局、教体局、卫计局等单位。尽管工单量大，由于这些单位认真工作提高了办案质量及时处理各种投诉，得到了投诉人的好评。三季度我办共接到12345及县长信箱来信来电表示感谢达30多件。

为进一步规范12345的办案流程，提高工作效率减少中间环节，同时配合“最多跑一次”的工作，我办及时对12345知识库进行更新和补充，对各类便民措施、危房改造补贴、农业直补资金、城乡居民医药费报销以及低保办理程序等相关规定全部纳入12345知识库内容。我办共收集整理上传各类规定达500多条。这样既可以配合“最多跑一次”的工作同时也可以提高工作效率，对市民提出的咨询内案件能直接答复的做到第一时间答复当事人。三季度共收到咨询类案件达300多件，我办都在第一时间回复当事人。

三季度我办采取电话督办、微信督办、上门督办等形式取得了较好的收效，群众满意度不断提升。同时对各类棘手的案例需要多个部门联合办理的事情，我们坚持到现场察看。组织相关单位进行现场办理，如7月11日童家岭社区居民投诉“歌舞飞扬”歌厅噪音严重影响居民的正常生活，但文化执法部门由于无单独执法的职能，致使该问题多次投诉未得到解决。鉴于此种实际状况我办及时组织信访局、文广新局、城管局、环保局、县消防中队、城关镇、童家岭社区等单位在童家岭社区召开现场督办会议。通过会议决定对“歌舞飞扬”歌厅进行停业整改，困扰市民的噪音问题终于得到了解决，周边居民一片赞扬声。又如市民来电反映城关镇画桥至北城有一路段塌方严重影响行人安全，接到投诉后我们在第一时间内与县城管局取得联系，城管局领导接到投诉后亲自到现场察看并设立安全防护网，同时对该路段进行积极抢修消除了安全隐患，得到了过往行人的一致好评。

根据中共岳阳市委办公室，岳办[20\_]18号文件全面推进最多跑一次的改革方案。为做到认真贯彻落实，我县及时召开了政府常务会议制定了XX县全面推进“最多跑一次”的改革实施方案。成立了专门的领导班子，由县委书记汪涛任第一组长，县委副书记、县长黄伟雄任组长。吸收县编办及政府组阁单位共三十多家为成员单位并下设办公室具体负责业务指导工作。由编办主任兼任办公室主任，政务中心主任兼任副主任并设立综合协调业务指导组、督查考评问责组、宣传推介组。具体做好协调完善互联网+政务服务平台建设，开展政务信息资源整合共享工作。简化行政审批流程，行政审批做好“三集中、三到位”实行一窗受理集成服务，推进政务服务下沉并设立政务咨询投诉举报平台，其目的是牢固树立以人民群众为中心的理念，围绕群众和企业到政府办事“最多跑一次”达到简化程序提高工作效率的目的。

为认真贯彻落实中共十九大精神，完善协商议政内容和形式，进一步规范微建议工作，经政府办确定政协委员微建议工作均由我办承办。为认真做好此项工作，我办制定了政协微建议的处理流程并安排专人办理。三季度受理的政协委员微建议已全部办理完结得到了政协委员的好评。

三季度的工作虽然取得了一定的成效，但离人民群众的期望仍然存在一定的差距。主要反映在对待民众的投诉少数单位仍然不够重视，在处理案件中敷衍拖拉，同时在处理案件中有的单位闭门造车不与当事人联系。使投诉人在不知情的情况下形成重复信访。

根据三季度的情况，为认真做好政民互动，积极减少社会矛盾，为我县的经济建设和社会稳定创造一个良好的氛围，后段的工作我们将会进一步加大督办力度，坚持做到一日一催办，一周一督办，严格考核制度以此来提高办案效率，力争做好做实做强XX县12345公众服务热线工作，当好人民群众的服务员。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找