新城街道2023年“12345”市民服务热线工作计划

为加强新城街道“12345”市民服务热线工单的办结率和群众满意率，根据开发区分中心要求，结合街道实际情况，特制定如下计划：

一、指导思想

要始终以全心全意服务市民为宗旨，以解决市民合理合法诉求为出发点和落脚点，认真做好新城街道“12345”市民服务热线工作，不断提高人民群众对党和政府行政为民的满意度。

二、工作措施

落实党建引领，“以党建促业务，以业务带党建。强化工作主动性和积极性，把心思集中在想干事上，把胆识体现在敢干事上，把能力展现在会干事上，把目标落实在干成事上，多为百姓解决操心事、烦心事和揪心事，真正架好政府与百姓的连心桥。

1.完善组织保障。回顾2022年全年工作，一号通办在两级分中心月报评分中，均排名第一，这份成绩取决于街道领导的高度重视，更离不开各股室以及各社区的大力支持与配合，2023年新城街道将成立12345热线工作领导小组，由分管领导李强副书记任组长，各社区书记与各股室负责人为成员，具体抓落实。进一步规范12345服务热线交办事项处理程序，社区安排专人在第一时间内对交办事项进行分类，下发和催办，确保按时回复。

2.注重协调联动。对于比较复杂的交办事项，在处理过程中，与分管领导或各股室、各社区加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题；如交办事项超出本级解决能力的范围，第一时间将详细情况反馈至开发区分中心，力争不出现一例超期交办项；同时在回复过程中随时与来电群众保持联系，解释相关政策，征求群众的满意度。

3.坚持群众基础。热线信件来源于群众，服务于群众，让群众满意是根本。对于群众反映的事件要在第一时间内处理好，并给予他们以满意的答复；对于热点事项，及时向分管领导汇报，争取妥善解决，以免集体上访。

4.完善考评机制，强化责任落实，结合去年总体诉求分析，涉及优化营商环境、社区工作人员服务态度、物业企业服务质量，业主委员会纠纷的诉求量较多，下一步一号通办将把诉求工单下派至相关股室以及各社区，明确规范答复办结，对各社区和各股室涉及的工单答复过程进行监督考核，对推诿、回复质量差、未按照时限规定和要求办结，造成影响三率提升的，给予上报。

5.加强业务培训和工作指导，提升工作人员业务水平。

推进完善知识库信息保障和更新，完善相关基础工作。