# 12345接诉即办工作总结范文(精选9篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-05-14

*工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。从内容上讲，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以下是为...*

工作总结jobsummary/worksummary是最常见和通用的年终总结、半年总结和季度总结。从内容上讲，工作总结就是对一段时间内的工作进行全面系统的总体检查、总体评价、总体分析和总体研究，分析成果中存在的不足，总结经验教训。 以下是为大家整理的关于12345接诉即办工作总结的文章9篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】12345接诉即办工作总结**

　　1月21日下午，通州区召开2025年“接诉即办”工作总结会。区委书记曾赞荣主持会议并强调，各部门各单位要以坐不住的责任感和等不起的紧迫感，急群众之所急，想群众之所想，振奋精神、主动担当，全力以赴打好2025年“接诉即办”攻坚战、翻身仗，真正打通服务群众的“最后一公里”。区委副书记、区长赵磊，区人大常委会主任李玉君，区委副书记刘东伟出席。

　　会上，副区长倪德才通报了全区2025年“接诉即办”工作整体情况。漷县镇、区城市管理委、北苑街道西关社区、区卫生健康委相关负责人结合各自工作实际，介绍了“接诉即办”工作中的好经验好做法。张家湾镇、区国资公司相关负责人深入剖析了“接诉即办”工作中存在的问题，并就改进措施作了表态。

　　听取汇报后，与会区领导先后发言，并提出意见建议。

　　曾赞荣指出，要牢固树立为民情怀，坚持问题导向，进一步改进工作作风。12345市民服务热线是送上门的群众工作，是“街乡吹哨、部门报到”的深化，更是考验我们为民情怀、工作作风、工作能力的重要途径。各级党员干部一定要从思想作风上转变，从自身找原因，把群众的事当成自己的事儿、家人的事儿，急群众之所急，想群众之所想，绝不能有丝毫松劲懈怠。

　　曾赞荣要求，要进一步完善工作机制，在紧盯关键环节、紧盯原始解决率上下功夫。在落实首单责任制、一单双派机制、奖惩机制等有效创新措施的基础上，进一步优化完善，同全市相关政策有机结合，全面提高“接诉即办”工作人员主动性的同时，切实提升一线办事人员的能力水平。要充分发挥党建引领作用，相关区领导和各单位“一把手”要加强调度、靠前指挥、下沉一线，全力推动解决群众身边的烦心事操心事揪心事。

　　曾赞荣强调，要立足主动治理，实现由“接诉即办”向“未诉先办”转变。将“接诉即办”工作同党建引领、物业管理以及“七有”“五性”、老城双修等行动计划有机结合，研究解决好群众反映的停车难、施工扰民等高频、共性、趋势性问题，为城市副中心精细化治理补齐短板、打牢基础，切实提升市民群众的获得感。要加强督导考核，全面压紧压实各方责任，把“接诉即办”成效作为评价班子、考察干部的重要依据，坚决问责懒政怠政、推诿扯皮行为。

　　赵磊指出，全区各街道乡镇、各单位部门要主动学习先进经验，积极查摆短板不足，从树牢为民情怀、优化工作机制等方面入手，真正用心用情对待群众每件身边事，将“民有所呼、我有所应”落到实处。要善于分析主要矛盾，重点解决一批群众反映集中的重点问题，同时加强预判，做好“未诉先办”。要全面压紧压实各方责任，充分调动基层力量，变压力为动力，推动“接诉即办”持续走向深入。

　　会议以视频形式召开。区委、区人大常委会、区政府、区政协领导，各街道乡镇、委办局负责同志分别在主会场和分会场参加会议。

**【篇2】12345接诉即办工作总结**

　　一、基本情况

　　今年以来，全区“12345”热线工作在区委区政府坚强领导下，始终坚持“全心全意为人民服务”的宗旨，牢固树立“群众利益无小事”的观念，不断创新工作方法，强化考核机制，加大督办力度，努力抓热点、解疑点、破难点，真心实意地帮助群众排忧解难，切实解决了一批群众关心的实际问题。截止6月27日，共接到市12345呼叫中心派发电子工单10278个，综合办结率92.6%，综合满意率88.3%，综合得分在13个区县中排第一。市《督察工作简报》和《12345呼叫中心简报》两次专刊介绍经验和做法，《南京日报》“直通12345”专版报道6次，并收到大量群众表扬来电来信和锦旗。

　　二、主要工作

　　突出抓好三项工作，致力“三个提高”：

　　(一)抓规范管理，提高整体形象。一是夯实组织基础。督促工单量大、有条件的承办单位专门成立12345承办机构。区城管局、住建局、雄州街道、龙池街道等先后成立“12345热线办理中心”、“12345热线工作办公室”等机构，由中层干部担纲，3—6人专门负责12345热线办理工作;在全市率先试点建成雄州街道钱仓村、区城管局环卫所等9家四级平台，实现群众诉求直达基层一线，提高了工单办理效率和质量;不断优化承办人队伍，吸纳群众认可、基层经验丰富的老党员和朝气蓬勃、文化素质高的大学生村官担任承办人，为承办队伍注入新的动力和活力。二是加强学习培训。邀请市督察办、市12345督查中心来我区调研指导，上课培训，为我区把握工作方向，提高办理水平起到了积极作用;区呼叫中心相关人员到各承办单位开展培训20余次，安排承办单位新上岗人员到区中心跟班培训，全面提高承办单位业务素质;浦口、高淳、溧水、鼓楼、白下等兄弟区县先后来我区开展交流，深入探讨，共同促进，拓展了工作思路。三是完善制度建设。制订出台区领导值班接听制度，李世贵、霍慧萍、向军、彭家龙等区领导先后来“热线”值班，现场接听群众来电，批办疑难工单，约谈办理工作落后单位主要领导，有效解决了一批群众诉求和工作疑难问题，起到了积极的示范、引导作用。

　　(二)抓督办落实，提高办事效率。一是加强考核管理。推进12345工作与区“一考二评三问责”制度有效对接，明确对未完成考核任务且排名处于末位单位，将予以问责;修订区考核办法，增加“一考二评三问责”、“5+2”诉求申请通过率、领导批办件满意率、主动接单、制度建设、组织保障等内容;贯彻“民生为先”理念，实行差别化考核，把与民生息息相关的公共企事业单位综合办结率考核指标由85%提高到95%，综合满意率由80%提高到90%;完善“首接负责”和协办制度，对区内、外首接负责和协办作出奖惩规定;积极推进考核考评制度建设，完善压力传导机制，龙池、马鞍等街镇建立热线工作考核“风险抵押金”制度，并缩短考核兑现周期，实行月考、季评、半年一兑现，起到了很好的激励和推进作用。二是加强通报督办。完善简报定期排名通报机制，《都市文化报》“直通12345”专版由原来的每月一期改为每周一期，新开辟区电视台“12345每周排行榜”;建立区纪委、区督察办、区政务中心“三位一体”督查督办制度，对部分绩效欠佳、排名靠后的单位采取发整改函、上门督办等方式进行促进，发出整改函9件，上门督查督办12次。三是加强催办协调。对所有工单均按照时间节点实行平台自动催办、人工催办，严防出现超期工单;对紧急重大诉求做到第一时间介入，能不过夜的坚决不过夜，如及时解决春节期间电视信号故障、大面积停水等紧急诉求，受到群众、市12345督查中心和《南京日报》“直通13245”专版表扬。

　　(三)抓工作创新，提高服务水平。一是开展不满意工单“清零行动”，坚持做到“始于群众诉求，终于群众满意”。按照区委李书记“要以群众满意度为第一标准”的要求，5月份在全区集中开展不满意工单“清零行动”，要求各承办单位从力求为群众解决问题的角度，让不满意工单“清零”达标。对“清零行动”后工单综合满意率仍低于80%的单位实行全区通报。通过“清零”行动，一大批热点、难点诉求得到妥善解决。“清零”行动结束后，全区综合满意率提升6个百分点，高出13个区县平均水平11个百分点，比20xx年区县组考核综合得分第一名高出12个百分点。35家工单量20件以上承办单位综合满意率全部达到市80%的考核标准。区城管局、交运局、住建局等8家单位不满意工单全部“归零”，区商务局通过协调街道和各有关单位，成功解决了大厂晓山农贸市场环境整治、雄州街道果老滩居民自来水安装、长江路下水道漫溢等一批历史遗留或“老大难”问题，受到了来电群众的好评，该局不满意工单全部“清零”。二是建设“热线”文化，打造服务品牌，努力践行“修无声之品德，做有声之事业”。按照“提档升级锻品牌，扩容增效炼内涵，科学发展铸文化，亮化形象入民心”的思路，重视提升“12345”热线品牌知名度和美誉度，着力营造良好工作氛围。充分利用媒体，先后在都市文化报、江苏新视听报、区电视台开通“直通12345”、“直播12345”等栏目，大力营造热线“关注民生，真情服务”的氛围，倾力打造“12345”政府服务优质品牌;开展“12345走进承办单位”系列活动，首期“12345走进城管”大型活动于5月27日成功举办，启动了“青春飞扬、服务民生——‘12345’青年志愿者行动”，发出“青春服务民生、爱心奉献社会”的倡议，唱响自编自创的“12345之歌”——《热线架起连心桥》，举行“12345”青年志愿者服务队授旗仪式。通过丰富多彩的文化建设活动，大力提高承办人员的荣誉感、使命感和成就感，也提高了群众和社会对“热线”工作的认同感与支持度。三是开展办件分析，把握社情民意，当好参谋助手。认真做好来电事项的整理、分析和归档工作，定期对市民投诉热点和办理情况进行综合分析，及时向区委区政府有关领导回馈社情、舆情和民生诉求，半年编发《12345工作简报》9期，撰写工作通讯、工作汇报、调研报告8篇。

　　总的来看，上半年的12345热线工作在领导重视、工作机制、文化建设、群众满意度等方面都有新的进步和提升，但我们的工作和领导的要求、市民的期望相比，还有一定的差距。

　　一是少数单位未能认真贯彻区委区政府要求，重视不够，力度不强。少数承办单位领导班子成员思想认识还有误区，以至出现对“热线”工作重视不够、用力不多、群众不满意工单持续出现，拖了全区的后腿。具体表现为领导过问不深，承办人员能力不强，不能将群众满意度视为第一标准，工作疲于应付，缺乏争先进位意识和应对困难的思路。

　　二是部分工单在承办单位之间互相推诿，影响办结效率和办理质量。由于职能划分、主观认识等原因，部分诉求在两个或几个承办单位之间来回“踢皮球”，如反映某处红绿灯建设的诉求，举报某烤鸭作坊违规使用松香的诉求，反映某些小区物业公司撤出后物业管理无人问津的诉求，曾在几个局之间、局与街道之间来回几个回合相互扯皮。

　　三是承办人队伍稳定性不够，人员激励配套制度有待健全。承办人是做好12345热线工作的第一要素。这支队伍为去年我区在全市夺标作出了很大贡献。但随着时间推移，出现少数单位承办人员岗位不够固定、工作不够“专一”的问题。同时，一些单位对承办人的考核机制不够健全，缺乏有效的激励机制，干好干坏一个样，挫伤了工作积极性。

　　三、下半年工作打算

　　为切实提高群众诉求办理成效，助力发展与和谐稳定，按照区委区政府要求，我们将切实抓好以下三方面工作。

　　(一)加大宣传力度，力求“热线”文化深入人心。一是进一步营造领导重视、争先进位的氛围。利用各种渠道和平台，把区委区政府领导的要求及时传达到位;重视总结、宣传和推广好的经验做法，充分发挥榜样的示范带动作用。二是继续举办“12345走进承办单位”活动。千方百计与承办单位扩大共识，深化交流，增进友谊，促进工作水平提高。三是巩固发展“一台两报”宣传阵地。进一步改进创新节目版块宣传形式，丰富宣传内容，力促群众对12345热线耳熟能详、真心认同、理性拨打。

　　(二)加大督办考核力度，确保工作要求推进到位。一是灵活督办。进一步加强上门督办、领导批办，出台首接负责制度，引导承办单位自我联办，有效减少推诿扯皮现象。二是会议推进。选取适当时机召开全区推进会，根据阶段工作重点举办承办人业务培训会;继续完善“日督办、周排名、月通报”制度，保持压力传导实时动态，可查可比。三是强化考核。强化日常考核，缩短兑现周期，对工作失职、排名靠后的承办单位及责任人进行考核问责，做到有章必依、动真碰硬。

　　(三)加大工作创新力度，确保办件质量逐步提高。一是推进四级平台建设。推广“钱仓模式”，推动办理体制扁平化，为加强和创新社会管理出经验。二是强化舆情动态综合分析。加强对市民投诉问题的总结、归纳和分析，及时向区委区政府领导上报社情民意。三是提升自身建设。参照ISO9001质量管理体系标准，建设高规格、高标准的呼叫中心，实施科学管理。

**【篇3】12345接诉即办工作总结**

　　近期，霍营街道召开12345非紧急救助热线半年度工作总结暨下半年工作部署会。

　　街道常务副主任张文涛通报了上半年工作情况，并在具体分析12345居民诉求集中问题时,着重强调了无违建社区创建工作的进展。张文涛对下半年工作部署如下：

　　一是进一步理顺工作机制，不断完善“快速受理、精准派单、高效办结、精心回复、暖心回访、认真核验”的“六步法”运行机制；二是进一步提高办结质量，加强宣传引导，发展志愿服务，借力使力；三是聚焦物业管理、环境保护、群租房等突出问题，注重源头治理；四是进一步加强组织保障，强化协调配合，确保“接诉即办”工作无缝衔接。同时，街道工委副书记赵静就党建引领社会治理,提升12345热线的响应率、解决率、满意度作出要求。一是加强党的建设，切实发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，着力突出“霍营管家”志愿服务机制取得实效；二是围绕“12345”群众诉求，设计“回天有我”社会服务活动，深化“三亮”活动；三是用好社区党组织服务群众专项经费，加强社区基础设施建设，切实提升居民幸福感和获得感。

　　华龙苑北里社区和龙锦苑东三区物业公司代表就如何做好12345“接诉即办”工作，切实满足群众需求，提高群众满意度的具体做法和措施做了典型发言。

　　最后，街道工委书记张海明就做好12345“接诉即办”工作做了指导讲话：一是要提高政治站位，切实增强“接诉即办”责任感、使命感和自觉性，将“接诉即办”工作纳入到对社区的年底专项绩效考核；二是强化主动治理，全面提高“接诉即办”工作水平，对“五方共建”、“霍营管家”推进落实情况进行专项督查，研究推进物业管理考核办法；三是要向前一步、主动担当作为，强化监督执纪问责，在“接诉即办”中发现和识别干部。

**【篇4】12345接诉即办工作总结**

　　一、12345市民热线受理情况

　　12345市民热线网络办理新平台1月1日正式运行以来，上级领导高度重视市民热线工作。1月19日，郭永胜县长、参加了全市召开的市民热线工作调度会，全面传达了陈市长对市民热线工作作出的指示。围绕党委、政府的中心工作，我县热线工作按照“群众利益无小事”的工作原则，充分发挥热线办理工作贴近民生、体察民意、解决难题的服务功能，全面规范办理程序、逐步提高办理时效，不断提高工作的主动性、服务性和实效性。春节前后，在日受理量不断攀升的情况下，顺利处理办结了上级转办的各类电话事件，确保了春节期间热线工作的正常有序运转。

　　截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率91.6%，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

　　社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

　　医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

　　其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

　　二、12345市民热线受理中存在的问题

　　(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在“一个电话而已”的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

　　(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果;有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务;有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

　　(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

　　三、对市民热线工作的几点建议

　　(一)提高思想认识，加强组织领导

　　为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

　　(二)健全工作机制，完善工作流程

　　建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

**【篇5】12345接诉即办工作总结**

　　一、12345市民热线受理情况

　　12345市民热线网络办理新平台1月1日正式运行以来，上级领导高度重视市民热线工作。1月19日，郭永胜县长、参加了全市召开的市民热线工作调度会，全面传达了陈市长对市民热线工作作出的指示。围绕党委、政府的中心工作，我县热线工作按照“群众利益无小事”的工作原则，充分发挥热线办理工作贴近民生、体察民意、解决难题的服务功能，全面规范办理程序、逐步提高办理时效，不断提高工作的主动性、服务性和实效性。春节前后，在日受理量不断攀升的情况下，顺利处理办结了上级转办的各类电话事件，确保了春节期间热线工作的正常有序运转。

　　截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率91.6%，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

　　社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

　　医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

　　其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

　　二、12345市民热线受理中存在的问题

　　(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在“一个电话而已”的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

　　(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果;有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务;有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

　　(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

　　三、对市民热线工作的几点建议

　　(一)提高思想认识，加强组织领导

　　为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

　　(二)健全工作机制，完善工作流程

　　建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

**【篇6】12345接诉即办工作总结**

　　设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

　　上半年我局就县长热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强领导，明确责任“三到位”，我们把办理县长热线工作作为践行“三个代表”重要思想，作为接受广大人民群众监督的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众监督，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以局长为主要负责人为组长的办理工作领导小组，把办理县长热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任领导、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要领导负全责，分管领导具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

　　上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持共产党员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

　　我局办理县长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。局长田廷斌同志反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

　　上半年我局县长热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我局工作，办理县长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再励，努力把县长热线工作做得更好、更扎实。

**【篇7】12345接诉即办工作总结**

　　上半年，热线办在县委、县政府的正确领导和市热线中心的精心指导以及相关部门的大力支持下，严格贯彻市委七届八次、九次全会，县五届六次党代会精神，紧紧围绕县委、县政府中心工作，紧扣“融城发展、协同发展”战略，以政府热线为平台，搭建县委、县政府紧密联系群众和企业的沟通桥梁，通过及时交办、重点督办、回复回访，切实解决群众和企业的有效诉求，社会满意度不断得到提升，为“努力在成渝地区双城经济圈建设中实现新作为”构建了良好社会氛围。现就上半年工作总结如下。

　　一、总体运行情况

　　上半年，全县共受理热线工单18796件次；同比增长30.33%，办结率100%、回复率91.38%、满意率84.47%，分别位居全市（区县）第一、第七、第四；组织相关部门参加市电台、电视台举办的《12345阳光问政》直播间11期12件次、《直通12345》栏目9期10件次；办理书记县长信箱728件；办理重要来电单48件次，已办结46件次，办结率95.83%；办理“营商环境优化提升年”专项整治工单7件次，办结率100%；会同效能办督查督办3轮63次。

　　群众反映问题主要分布在：市政和物业管理1663件次、住房与房地产1650件次、环境保护1487件次、能源管理1305件次、交通运输1288件次、工程欠款1073件次、水利水电846件次、优抚救济630件次、交通安全552件次、社会保险433件次，该十类占办理总量的58.13%，其他占41.87%。

　　不满意工单按内容主要分布在：住房与房地产130件次，占15.8%；市政和物业管理101件次，占12.2%；环境保护97件次，占11.8%；交通运输与安全92件次，占11.1%；能源管理60件次，占7.2%；水利水电54件次，占6.5%；工程欠款46件次，占5.5%；土地征用与管理45件次，占5.4%；城镇拆迁与规划40件次，占4.8%；优抚救济17件次，占2%。以上10类共计占82.3%，其余类别占17.7%。

　　不满意工单按承办单位主要分布在：县住房城乡建设局109件次，占13.3%；县综合执法局66件次，占8.0%；蓬莱镇59件次，占7.2%；河边镇54件次，占6.6%；盐井街道办45件次，占5.5%；隆盛镇38件次，占4.6%；县交通运输局36件次，占4.4%；县公安局36件次，占4.4%；玉峰镇31件次，占3.8%；天保镇28件次，占3.4%。以上10个单位共计占61.2%,其余单位共计38.8%。

　　1.工作开展情况

　　（一）全力以赴，夯实热线工作

　　1.加大工作力度，构建工作合力。

　　（1）加大对接力度。每月，及时主动寻求市热线中心回访出的我县群众不满意工单，请求指导我县热线工作存在的不足和改进意见建议，尤其是薄弱环节。上半年，参加市热线中心交流会2次，加强了交流沟通，扩展了视野，增强了服务意识。

　　（2）加大督导督办力度。一是强化联席会议制度。坚持每周，至少每月组织相关部门，及时对特殊案例进行综合分析，集中研判。今年上半年，组织二级网络单位就当月的不满意工单召开联席会议4次，集中听取办理情况，深入研判办理举措，指导培训工作作风、方法技巧。二是强化督办制度。与县效能办无缝对接，与效能专员组织业务骨干坚持每月至少一轮的专项督查和不定期的随机督查。今年上半年，开展“12345”热线工单专项效能督查3轮63次。三是强化互动制度。切实参与办好市电台电视台的《12345问政阳光直播间》、《直通12345》。坚持责任部门在媒体上和诉求人互动解决难点、焦点问题，形成强大的正面舆论导向。四是强化公开办理制度。联合县效能办、县电视台对“庸懒散浮拖”、推诿扯皮、敷衍塞责等问题进行曝光办理、跟踪落实。先后对回马镇月亮街频繁停水影响居民日常生活，蓬莱路157号附近化粪池堵塞臭味扰民，象山镇文龙村6、7社易地扶贫搬迁集中安置点房屋后墙护坡塌方等投诉件进行曝光督办，有效地解决了群众的困扰。

　　2.规范流程，强化工单办理

　　（1）突出主要环节。坚持24小时值守制度，坚持第一时间受理、交办市效能热线办转来工单。强化部门职能职责学习掌握，坚持准确交办，涉及职能不清、交叉情况，要求第一时间退单。坚持催办督办，突出回复环节，杜绝答非所问、张冠李戴、空头承诺等问题，工单回复质量日渐提高。

　　（2）突破薄弱环节。针对部分部门在回复环节依旧存在拖拉，办理质量不高，解释疏导敷衍应付的单位，在县委、县政府的坚强领导下，在县政府办、县效能办的的强力支持下，热线办向责任单位发出整改通知（函）28份，涉及单位57个次。逐步突破薄弱、死角环节。

　　（3）强化目标考核。一是健全通报制度。坚持月考核、季通报，必要时，围绕党委、政府中心工作，领导重要批示，重大问题、重要事项以及阶段性的专题事项以专报形式及时呈报党委、政府。二是严格考核制度。坚持公开、公平、公正原则，每月考核作为全年考核依据，严格按照市、县考核办法，对按期办结率、回复率、群众满意率等硬化指标予以逗硬考核，确保我县效能热线工作在市的目标分，力争创新加分。三是坚持责任追究制度。对办理工作不负责任、推诿扯皮、玩忽职守、敷衍塞责的单位和个人，尤其对我县工作造成不良影响、后果的严格按照有关规定逗硬问责，处罚处分。

　　（二）完善机制，优化营商环境

　　全面贯彻落实“优化营商环境提升年”行动，完善营商环境投诉举报和查处回应制度，及时纠正发现问题，并公开曝光营商环境反面典型案例，进一步深化“亲”“清”新型政商关系。一是在市12345受理中心24小时受理热线投诉基础上，热线办坚持24小时值班值守制度，畅通营商环境投诉举报渠道，建立专门的工作台账，及时受理群众、企业诉求，办理涉及营商环境类投诉7件。二是建立健全查处制度，对涉及营商环境投诉工单及时响应，会同县效能办调查处理，跟踪督查督办，限时办结，确保投诉件件有回音、事事有着落。三是强化考核，对热线办理敷衍、推诿、“三率”不达标单位每月进行考核打分，特别对涉企、营商环境服务方面工单办理进行逗硬考核。

　　（三)履职尽责，做好疫情防控

　　1.做好责任小区、街道的值守。组织党员干部、职工按照大英县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控应急指挥部的工作部署要求，以对人民群众生命安全高度负责的态度，不折不扣地做好责任街区河边街、智水街以及“三无”小区原生水岸的宣传劝导、排查建档、人员管控等工作。

　　2.搞好热线阵地的值守。疫情期间，政府服务热线充分发挥快捷高效的优势，针对涉及疫情防控方面的群众诉求快速反应、特办快办，助力疫情防控攻坚战，共办理疫情类工单3370件。一是启动突发事件应急响应，坚持“7×24小时”值守，确保问题有人接，事情有人办；二是打破常规办理程序，启动“551”工作响应机制，对疫情类工单特办快办，即5分钟内记录市热线中心交办事项，5分钟内电话联系相关责任单位，同时通过12345热线系统平台及时交办，督促承办单位1天内联系答复群众；三是适时梳理分析12345热线疫情防疫类工单数据，将群众诉求和办理情况向县应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控机制领导小组相关成员单位进行反馈，以便及时研究处理。

　　（四）统筹安排，做细脱贫攻坚

　　组织干部职工按照县委脱贫攻坚工作安排部署，深入帮扶村河边镇解化沟村和蓬莱镇壕子口村开展入户走访慰问工作，帮助理清工作思路，帮助帮扶村完善基础设施，打紧安排、多方协调争取扶贫资金，全力改善帮扶村生产生活条件，决战决胜脱贫攻坚。共下村入户60余人次，共慰问了困难群众、党员18户，解决实际问题28件次。

　　（五）细化措施，做好党廉评价

　　按照市委、市政府党风廉政建设责任制领导小组办公室《关于提升2025年党风廉政建设群众满意度的通知》精神以及我县党风廉政建设社会评价相关部署，热线办严格贯彻落实“进一步查问题找症结、进一步压实工作责任、进一步加强作风政治、进一步办好民生实事、进一步强化宣传引导、进一步加大考核力度”的要求，积极作为，细化措施，建立工作台账，积极排民忧、解民难，切实提高为民服务水平，并及时向县纪委（监察委）筛选提供线索，努力维护政府风清气正的形象，不断提升人民群众的认同感和满意度。今年以来，协助办好了《党风廉政建设社会评价工作会暨热线工作会》，常务副县长文林同志就如何通过办理热线工单办好民生实事，提出了三点具体指导意见。

　　三、存在问题及原因

　　（一）重视程度不够。个别镇乡、部门缺乏做好热线工作就是“服务群众、服务发展、服务大局”的认识，在办理热线工单时领导过问不深，承办人员落实力度不够，不能将群众满意度视为第一标准，工作浅尝辄止甚至敷衍了事。

　　（二）满意率和回复率迫待提升。满意率在全市（区县）排位波动较大，回复率长期在全市六、七位徘徊，自身纵比，同比往年下滑明显。究其原因：一是工作疲于应付，只图按要求进行系统回复，未及时向来电群众反馈办理情况，导致市中心进行回访测评时出现群众反映不知情、未回复等问题；二是缺乏耐心，部门工作人员不管群众能不能听懂，“囫囵吞枣”式的进行回复回访，导致群众不理解办理情况；三是服务意识仍然不够，认为政策法规就是这样规定的，直接回复就“大事”告成，没有“晓之以理，动之以情”，没有思考怎样得到群众理解、认可。四是处理问题仍不够精细。没有及时分析群众的“所需所想”，导致在办理时处理问题没有针对性，答非所问。个别单位简单的将工单分派办理，回复内容没有经过把关就上报，导致回复质量不高。一些单位没有及时跟进后续处理结果，导致后期市热线办回访时，群众表示未得到处理，造成不满意工单。

　　（三）群众觉悟高度欠缺。在群众诉求中，有明知不当，执意诉求的；有工作人员当面做工作，回访却不认账的，有根本不接听回访电话的；有基层反复调解办理，而来电人就是不理解、不满意的；有明显属于法律范畴问题，却坚持不走诉讼渠道的；有明知自己诉求不合理，试图施压、反复拨打以达到解决个人诉求目的。

　　四、下一步工作打算

　　（一）强化教育，端正态度。要求各二级单位主要领导要切实转变观念、端正态度，将热线工作放在与党的建设、经济建设、项目建设同等重要的位置。既要重部署，也要抓落实。在安排部署、问题研判等各个环节带头推进，要有攻坚破难的决心，做一颗不达目的不罢休的“钉子”，摞下思想包袱，扛起工作责任，盯紧工作目标，苦干实干把热线三率提升上去。

　　（二）科学研判，分类施策。要求各二级单位首先要有主动担当精神，不得想方设法推诿退单。再则要对长期反复拨打热线未得到解决的，建立工作台账，定期或不定期进行研判，制定切实可行的工作计划。能够立即解决的，限期予以解决；一时不能解决的，要及时跟踪和向群众反馈办理进度；不能解决的，做好群众政策解释疏导工作，“晓之以情、动之以理”，争取群众最大的理解与支持。

　　（三）加强对接，化解疑难。要求各二级单位对涉法涉诉、诉求过高、无理诉求等问题以及在开展工作中可能遇到的一些问题，要及时调查核实，在实事清楚、依据充分的前提下，加强与热线办的沟通对接，积极争取市热线中心进行直办或不纳入回访评价。

　　（四）落实责任，确保“三率”。要求各级二级单位主要负责人要定期组织分管领导和承办人员会商研究，听取热线工作汇报，总结经验与不足。分管领导要督促、提醒承办人员每天及时下载、办理热线工单，审核回复意见。承办人员要深入调查、认真分析、回复告知、跟踪回访，提高回复内容质量，确保我县热线“三率”稳步提升。

　　（五）以督促改，强化督导。县效能办、县热线办将会同相关部门有针对性的开展督查督办和通报，督促指导承办单位及时整改问题。对工作中存在的推诿扯皮、不满意工单数量居高不下、“三率”连续处于全县平均水平以下的单位，县政府领导将约谈责任单位负责人，县效能办、县热线办督促承办单位及时整改。

**【篇8】12345接诉即办工作总结**

　　为高标准做好“接诉即办”工作，加快推进各村转变工作作风、提升工作效能，6月12日上午，张家湾镇召开12345“接诉即办”工作总结会暨培训会。

　　镇党委副书记、镇长张硕主持会议。会上，镇党委委员、武装部长于良对前5个月各村考核得分和存在问题进行说明总结。他要求，各村要以党建引领“接诉即办”工作，严格按照“六有十禁止”标准回复市民，加强风险预判、提前做好政策宣传解释。

　　镇党委委员、纪委书记张新刚对“接诉即办”工作纪律进行了强调，要求全镇干部要认真履职，主动担当，镇纪委将进一步明确监督重点，实行“清单化”监督，精准问责，助力“接诉即办”工作落到实处。

　　会上，前街村作为先进村代表进行了工作经验交流；里二泗村由于工作成绩垫底，也在会上进行了表态，将认真查找和弥补不足，全力提高“接诉即办”工作效果。

　　镇党委书记聂玉泉对全镇1至5月“接诉即办”工作取得的成绩给予肯定，同时指出目前全镇在基层治理方式转变、基层群众文化生活、干部预警研判意识和舆论氛围营造等方面还存在的不足和问题。

　　聂玉泉要求，全镇干部要坚持党建引领，提高基层治理水平，从端正基层党组织书记、科室负责人等工作人员的态度和提高能力素质着手，做到真正靠前站位，未诉先办；要用好吹哨报道机制，缩短难事解决时限，针对复杂问题、疑难问题要认真分析、综合研判，在“街乡吹哨、部门报到”的基础上推进“接诉即办”，打通抓落实的“最后一公里”；要引进社会力量，转变基层治理模式，充分发挥社区社会组织的专业优势，不断引入和孵化社会组织参与到基层治理和社区服务中，逐步由政府直接管理变为引导、协调多元参与的基层治理模式；要延伸文化资源，满足群众文化需要，要把优质文化资源延伸到村，通过积极开展文化服务活动，促进居民、志愿者热情参与，逐步提升群众幸福感；要丰富宣传手段，构建社会舆论氛围，坚持正确舆论导向，高度重视传播手段建设和创新，提高新闻舆论传播力、引导力、影响力、公信力；要常态化抓好疫情防控，推进各项工作有序开展，在做好疫情防控工作的同时，加强协调、相互促进，不断提高便民服务水平，解决处理好便民热线反映的事项。

　　镇领导班子、科室负责人、村书记、主任、包村干部、开发区、部分驻镇单位负责人、负责“接诉即办”的具体工作人员约200人参加大会。

　　结合此次大会，镇便民办还为各村“接诉即办”工作人员进行了业务知识技能培训。

**【篇9】12345接诉即办工作总结**

　　设立“12345”县长热线是进一步转变政府职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型政府及机关的重要平台，是政府确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理县长热线工作，主要抓了以下几个方面：

　　上半年我局就县长热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强领导，明确责任“三到位”，我们把办理县长热线工作作为践行“三个代表”重要思想，作为接受广大人民群众监督的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众监督，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以局长为主要负责人为组长的办理工作领导小组，把办理县长热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任领导、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要领导负全责，分管领导具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

　　上半年在办理县长热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“三个代表”重要思想，开展保持共产党员先进性教育紧密结合起来，通过办理，体现先进性教育的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建和谐保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建和谐社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在县长热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管局长带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和调查研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复县长热线办公室。

　　我局办理县长热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真调查研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任政府、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。局长田廷斌同志反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

　　上半年我局县长热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我局工作，办理县长热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再励，努力把县长热线工作做得更好、更扎实。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn