

12345 政务服务热线工作总结

创新 12345 运行机制，有效解决群众诉求。一是高度重视。整合区直职能部门服务热线为统一的 12345 政务服务热线，坚持“群众利益无小事”原则，专人负责热线工作，在人力、物力上加大投入，在工作协调上大力支持。二是狠抓规范。制定《华龙区 12345 政务服务热线工作运行管理办法（暂行）》，规范各项规章制度，按照“统一受理、统一登记、统一交办、统一督办、统一反馈、统一建档”的“六统一”工作模式，引入“卷宗管理”工作模式，专人负责转办交办，限时办结，办理结果统一装订存档，做到受理件“件件有回音、事事有着落”。三是注重提升。注重提升办件质量、办事能力和群众满意度，止 12 月底，我区共接转办件 3820 件，办结率达 99.6%，有效应答了群众的诉求，让 12345 政务服务热线成为有温度的热线，架起政府和群众之间的“连心桥”。热线办理工作走在全市前列，受到群众和媒体广泛好评，《河南科技报》、《濮阳日报》对我区 12345 政务热线工作进行了报道。

2020年1月1日-2020年12月31日				
	承办量	办结量	未办结量	办结率
濮阳县	5485	5106	378	93.1%
清丰县	2578	2274	304	88.2%
南乐县	2563	2283	279	89.1%
范县	2616	1910	705	73.0%
台前县	2008	1984	24	98.8%
华龙区	3820	3804	16	99.6%
开发区	1619	1161	457	71.7%
工业园区	182	182	0	100.0%
示范区	567	554	13	97.7%