

# 丰城市人民政府办公室文件

丰府办字〔2023〕17号

## 丰城市人民政府办公室 关于印发丰城市人民政府领导干部接听 热线电话制度的通知

各乡镇人民政府、街道办事处，市政府有关部门，市直有关单位：

经市政府研究同意，现将《丰城市人民政府领导干部接听热线电话制度》印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件主动公开）

# 丰城市人民政府领导干部接听热线 电话制度

为进一步发挥 12345 政务服务便民热线主渠道作用，通过市政府领导干部在线倾听群众意见建议，密切政府与人民群众的联系，促进领导干部作风转变，切实解决一批群众反映的热点难点问题，特制定本制度。

## 一、接听人员

市政府领导及三级热线成员单位主要负责人。

## 二、接听地点

丰城市 12345 政务服务便民热线接听分厅（市民中心北区 2 楼）。

## 三、接听时间

原则上每月选定一日为市政府领导接听热线电话日，丰城市人民政府领导干部接听热线电话安排表详见附件（若不能如期参加可顺延），今后接听安排另行计划后通知。

## 四、工作流程

（一）《丰城市人民政府领导干部接听热线电话安排表》经批准后，将提前在市本级媒体公布。单次接听活动经确认后，提前一周通过微信、网站等方式，对活动时间及参与领导干部名单等进行发布。

（二）市 12345 政务服务便民热线工作领导小组办公室（以

下简称市热线办)做好现场转接、同步记录、工单派发工作。愿意等待领导接听的,进入电话排队;不愿等待的,则按日常程序生成工单并派发。

(三)按照急事即办、特事特办的原则,如遇突发性事件或市领导指示立刻办理的事件,市热线办以电话形式交办,督促相关单位立即处理。现场接听形成的工单,均标注“领导接听件”字样后进行派发。

(四)相关单位在接到“领导接听件”工单后,须在相关规定时限内办结(领导有明确批示的,以领导批示为准);如未能按时办结的,其单位负责人须将延期的原因及办结时限书面告知市热线办。

(五)相关单位对“领导接听件”单回复完毕后,市热线办提交宜春市热线中心进行电话回访。回访满意,予以办结;回访不满意,发回重办并进行重点督办。

## 五、工作要求

(一)高度重视。在丰城市人民政府领导干部接听热线电话过程中涉及的各个环节,相关单位要积极配合,热情参与。各相关三级热线成员单位主要负责人要按时参加活动,不得无故拖延、缺席、迟到、早退,不得委派其他副职甚至相关科室负责人代替。确因特殊情况不能参加,应提前与市热线办联系,协调相关工作。市领导对12345热线电话亲自接听、亲自交办、亲自协调、亲自督办,推动群众合理诉求得到有效解决。

（二）积极解决。各相关热线成员单位对丰城市人民政府领导干部接听热线电话中受理的群众咨询、求助、投诉、举报、建议等，能当场回复的问题要当场给予答复；符合政策，一时不能解决的，要尽快拿出解决方案尽快回复当事人；政策规定内难以解决的，要耐心解释、帮扶到位，确保事事有回音，件件有答复。

（三）大力宣传。市政府门户网站、“丰城发布”和“丰城市行政审批局”微信公众号要及时发布相关信息，广泛宣传市领导接听政务服务便民热线电话的意义，进一步发扬党和政府密切联系群众的优良传统和作风，更好地听民声、察民情、聚民智、解民忧，大力推进服务型政府建设。

（四）严肃纪律。对丰城市人民政府领导干部接听热线电话中出现的推诿扯皮、庸政懒政、敷衍了事、弄虚作假等情况，全市通报批评，同时由市纪检监察机关予以追责并在媒体曝光，确保办理工作取得实效。

附件：丰城市领导干部接听 12345 热线电话时间安排表

附件

## 丰城市领导干部接听 12345 热线电话时间安排表

姓名	职务	接听时间 (9:00—11:00)
聂勉	市委常委、市政府党组成员	2023年6月15日 (星期四)
孙万荣	市委常委、市政府副市长	2023年7月20日 (星期四)
陈冬珍	市政府副市长	2023年8月17日 (星期四)
郭瑞清	市政府副市长	2023年9月21日 (星期四)
况凤娟	市政府副市长	2023年10月19日 (星期四)
鲁毅	市政府副市长	2023年11月16日 (星期四)
金晖	市政府副市长	2023年12月21日 (星期四)
罗剑峰	市政府副市长、公安局局长	2024年1月18日 (星期四)
幸祥军	市政府副市长	2024年2月29日 (星期四)
钟方玖	市政府副市长	2024年3月21日 (星期四)

接听地点：市民中心北区2楼12345政务服务便民热线接听分行

---

丰城市人民政府办公室

2023年5月8日印发

---