

互政办〔2026〕4号

互助土族自治县人民政府办公室 关于开展 12345 政务服务便民热线接听 活动的通知

各乡镇人民政府、高寨街道办事处，县政府各部门，农业示范园区管委会、土族故土园景区管委会、绿色产业园区管委会综合部，各科级事业单位：

为深入践行以人民为中心的发展思想，切实畅通群众诉求表达渠道，及时回应社会关切，提高热线工单办理质量、效率和群众满意度，推动解决群众急难愁盼问题，经研究决定开展领导干部接听 12345 政务服务便民热线活动。现将有关事项通知如下：

一、活动目的

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持“以人民为中心”的服务理念，结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作，通过“面对面”倾听群众呼声、“零距离”回应群众

关切，进一步压实全县 12345 热线工单承办单位主体责任，及时高效办理反馈群众诉求，努力把群众的诉求办快、办实、办好，不断提升群众对 12345 热线工作的认同感和满意度。

二、活动安排

（一）时间安排：根据全县 12345 政务服务便民热线群众诉求受理和办理情况，经与海东市 12345 热线办对接不定期开展。

（二）活动地点：海东市 12345 政务服务便民热线办接线大厅。

（三）参加人员：各乡镇人民政府、高寨街道办事处，各部门、各单位主要负责同志。

（四）活动方式：依据全县每月、每季度热线工单办理情况，不定期组织热线工单较多、问题反映突出的 2-3 个承办单位主要负责同志，采取接听来电、预约解答、主动回访等方式现场解答解决群众诉求。

三、有关要求

（一）高度重视，精心准备。12345 热线是党委政府听民声、察民情的“主渠道”，是检验干部作风、衡量治理能力的“试金石”，所有参加人员要充分认识此项活动的重要意义，提前梳理本单位职责范围内的热点难点问题，全面掌握相关情况，做好政策解读和答复准备，确保问题解答有理有据，诉求解决得到群众认同。

（二）按时参与，服从安排。县 12345 政务服务便民热线办公室要加强与市热线办的工作对接，提前做好来电接听辅助、回访预约等事宜。要认真进行分析研判，在月或季度通报中作出参

加单位及时间安排，并做好活动组织工作。各参加人员要提前安排好时间，按时参加，遵守热线办工作纪律，听从工作人员引导，无特殊情况一律不得请假。

（三）认真办理，及时反馈。各参加人员针对群众现场反映的诉求，能当场解决的要当场解决；不能当场解决的，要详细记录，按照“接诉即办”要求，及时交办、跟踪督办，并将处理结果按程序及时向群众反馈。同时，对一些涉及面广、群众反映强烈等问题要及时研判，举一反三，深挖症结，强化举措，建立健全制度机制，确保问题得到实质性解决。

互助土族自治县人民政府办公室

2026 年 1 月 14 日