

松江区九亭镇人民政府

松九府〔2025〕109号

关于印发《九亭镇关于进一步推进12345 市民热线工作的实施方案》的通知

机关各科室、各镇属事业单位、居民区及区属单位：

为进一步推动九亭镇12345市民服务热线业务办理更规范、运转更有序、监管更有力，全力提升市民满意率。结合九亭镇工作实际，特制定《九亭镇关于进一步推进12345市民热线工作的实施方案》，现予印发，请认真遵照落实。

上海市松江区九亭镇人民政府

2025年6月26日



九亭镇关于进一步推进 12345 市民热线工作的实施方案

为进一步推动九亭镇 12345 市民服务热线业务办理更规范、运转更有序、监管更有力，全力提升市民满意率。根据上级印发的《关于进一步推进松江区 12345 市民服务热线工作提质增效的实施方案》，结合九亭镇工作实际，特制定此方案。

一、工作目标

深入践行人民城市理念，更好发挥 12345 市民服务热线作用，打造更加便捷高效的服务平台、协同治理的枢纽平台、辅助决策的智慧平台，进一步推进九亭镇 12345 热线工作提质增效，提升市民满意度和获得感。

二、工作步骤

（一）认真分析，找准问题根本症结

1. **坚持人性化导向。**市民服务热线是政府广泛听取市民意见建议，凝聚社会共识的重要渠道。要以市民需求为导向，深入分析群众诉求特点，抓源头、治未病，深入查找根结问题的背后原因，避免就事论事、机械处理，确保精准把握市民诉求本质，用心用情解决群众急难愁盼问题。

2. **聚焦破解重点问题。**针对群众反映集中的重点问题，如群租、无证设摊、停车管理等领域，建立问题台账，明确责任主体与解决时限，集中资源力量开展专项治理，

要确保各项整改措施落地，推动同类问题批量解决、典型问题示范解决，从根源上提升热线办理质效。

3. 强化办理责任落实。坚持“条块结合、以条为主、属地托管，谁主管、谁负责，指定谁、谁办理”的派单工作原则，实行首接负责制，压实工作责任，确保落实到位。镇机关各科室、居委会、企事业单位（公司）要按照各自工作职责及时接收、办理、答复和反馈，务必做到“事事有结果，件件有回音”，切实提升热线事项办理效率和质量。

（二）强化机制，形成高效处置链条

1. 优化分类处置流程。严格规范“接单-派单-处置-回访”的全链条工作机制，做到“全流程跟踪”办理，保障问题处置答复规范、合理。同时做好工单的分类处置，对诉求合理，能够解决的要尽快予以解决，并争取满意的评价；对回访不满意的工单，要想尽办法做好解释沟通，必要时上门做好安抚工作，争取市民理解。

2. 做好工单回访工作。由专人跟进“满意”工单，及时联系市民做好回访评价的勾选提醒，切实提高“满意”工单的市民参评率。对于评价“不满意”的工单，要通过解决跟进、解释促进等办法，做到“答复结论明确、沟通工作到位”，最大程度减少市民评价“不满意”的工单量。

3. 剖析不满意原由。每周召开热线工作分析研判会，针对近阶段遇到的不满意工单以及市民反映集中的热点问题，进行讨论分析研判。每月召开热线工作约谈会，统

计不满意件数较多的承办部门，由镇主要领导约谈，被约谈单位要拟定具体工作举措，深入剖析市民不满意的原因，查找薄弱环节，进一步明确整改措施。

（三）加强督查，确保工作责任到位

1. **推进问题解决督办核查。**按月对热线问题解决情况、诉求答复内容进行严格审核复查，并将热线工作情况、疑难杂症问题进行整理，每月在镇党委会议进行通报，由镇党委领导牵头强化推进难点、堵点问题督办，确保工单问题有效推进解决。各部门要强化办理职责，强化关联分析、协同处置，批量解决类案问题，避免不当办结。

2. **开展“四不两直”监察工作。**镇监察办及属地联系领导通过“四不两直”方式开展明查暗访。随机抽取近期的疑难工单、回访不满意工单，以突击检查、实地走访的方式，直奔基层，直插现场，与一线工作人员和市民面对面交流，全面掌握工单办理情况、群众诉求响应效率和问题解决质量，严查处置过程中的不作为现象。

3. **召开“面对面”市民座谈会。**对于多次解决不了的疑难工单，主动邀请投诉市民与镇领导、相关部门负责人开展“面对面”座谈会，围绕问题根源展开深入交流，现场研究解决方案，推动问题实际解决。

（四）创新方法，确保质量和效率双提升

1. **融入党建引领“多格合一”。**以党建引领为核心，融入“多格合一”常态化工作机制，将热线工作嵌入网格体系加以解决。依托综合网格平台，督促热线工作信息反

馈和推进落实，进一步完善信息收集、问题发现、协同处置、结果反馈等各个环节，强化源头预防、跨前治理，提前抢答群众诉求，达成“12345”服务热线的“一降三升两转变”。

2. 开通便民服务专线。制定《便民服务专线实施细则》，开通24小时便民服务专线62112345，由专人负责专线接单，按照7*24小时工作机制完成工作闭环。通过居民区张贴海报等多种方式，向市民宣传专线号码，进一步畅通群众诉求渠道，高效分流12345热线工单。同时，根据专线实施细则，对责任主体明确的事项，派至主责部门快速处置；对涉及跨部门、跨行业、跨领域问题，城运中心派单至主责单位予以办理，推进困难且需多部门联合处置的，由主责单位提交综合网格，通过党建联席会议等协商议事平台进行整合融通和高效处置。

3. 强化数据技术赋能。充分利用好大数据，依托签批系统、智能决策系统的数据统计、分析功能，加强动态感知数据分析，及时掌握民情热点，研判民情趋势，更好发挥参谋助手作用。运用好大模型，加强热线知识库建设，打通数据流、信息流和回答质量效果，确保服务水平始终在线。

三、工作要求

（一）提高思想认识

12345市民服务热线工作是市民联系政府的纽带桥梁、衡量政府工作的重要窗口，各单位、部门在受理热线

工单后思想上一定要高度重视，严格按照处置规范进行处置反馈，不断提升我镇热线办理的市民满意度。

（二）加强协调保障

牢固树立“一盘棋”思想，增强大局意识、服务意识和全局观念，跨前一步、积极作为，要为热线工作提供必要的人力、物力支持，强化协作意识。

（三）强化队伍建设

各承办单位要选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员负责热线工作，确保热线工作各项要求落到实处。镇城运中心要加强热线人员的业务培训指导，不断提高全镇热线办理水平。

附件 1. 九亭镇便民服务专线管理细则

2. 九亭镇便民服务专线工单信息记录表

3. 九亭镇便民服务专线办理流程图

上海市松江区九亭镇人民政府

2025 年 6 月 24 日

附件 1

九亭镇便民服务专线管理细则

第一章 总则

第一条 为进一步畅通群众诉求渠道，聚焦民生问题快速响应，高效分流市民投诉事项，减轻“12345”工单受理压力，实现“民需速办、难题速解”的服务目标。结合九亭镇实际，制定本管理细则。

第二条 本规定所称便民服务专线，是指除 110、119、120 等重要紧急服务号码以及上海市 12345 市民服务热线外，开设 62112345 为本镇便民服务电话专线，通过语音通话受理市民诉求。

第三条 便民服务专线实行“7×24 小时”全天候人工在线服务，统一接听、按责转办、限时办结，实现政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的镇域政务服务“总客服”。

第二章 工作职责

第四条 城运中心职责：

（一）建立、完善专线运行管理和规范管理规范，统筹接单、派单、办理、办结闭环管理工作流程；

（二）依托居委会、综合网格等平台开展便民服务专线电话号码、服务时间及典型案例的宣传工作。

第五条 专线工作组职责：

（一）负责专线日常值守，做好诉求登记、分类转派、回访反馈及数据统计分析等工作；

（二）对工单处理情况进行监督，对逾期未办结事项进行催办；

（三）对不属于服务专线受理的事项，应当耐心告知来电市民；

（四）收到答复意见反馈后，在1个工作日内回访市民，确认处理结果。问题解决且市民认可的，整理资料归档；若回访未解决的问题，重新派单，推动问题妥善解决。

第六条 承办单位职责：

（一）对属于职责范围内的事项，承办单位应在1个工作日内联系来电市民了解详情，并在5个工作日内及时将处置结果答复来电市民；

（二）承办单位应在案件办结当日向专线工作组反馈处置情况；在规定时限内不能完成的，应及时向专线工作组说明原因；

（三）对责任主体明确的事项，派单至主责部门快速处置；对于涉及职责交叉、需多部门协同解决的事项，由综合网格搭建协商议事平台处置。

第三章 数据运用

第七条 专线工作组负责每月对市民诉求办理情况进行数据统计与分析，形成报告后报送镇领导。

第四章 保障机制

第八条 坚持“条块结合、以条为主、属地托管，谁主管、谁负责，指定谁、谁办理”的派单工作原则，实行首接负责制。对权责明确、行业监管职责清晰的事项，应当按照派单方向派至相应承办单位办理；对涉及跨部门、跨行业、跨领域问题，城运中心派单至主责单位予以办理，推进困难且需多部门联合处置的，由主责单位提交综合网格，通过党建联席会议等协商议事平台进行整合融通和高效处置；对问题严重的疑难诉求事项，由镇领导层面协调处置；对市民反复投诉不作为的事项，由纪检监察部门开展效能监察。

第五章 附则

本细则自发布之日起施行，由九亭镇城市运行管理中心负责解释与监督执行。

附件 2

九亭镇便民服务专线工单信息记录表

来电日期		工单类型	
联系人		联系电话	
诉求地址			
诉求描述			
承办单位			
处置	当日先联	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	现场查看 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	事实认定		
	办结汇报		
	答复日期		是否满意 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

注：“工单类型”分为：投诉求助、意见建议、咨询。

附件 3

九亭镇便民服务专线办理流程

