

# 衡阳市12345政务服务便民热线工作领导小组

衡政热线发〔2023〕1号

## 衡阳市 12345 政务服务便民热线工作领导小组 关于印发《衡阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年“热线问政”活动实施方案》的通知

各县市区人民政府，市直各有关单位，驻衡国省属单位：

为进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，建立健全领导接听日、部门负责人轮值等长效机制，现将《衡阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年“热线问政”活动实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

衡阳市 12345 政务服务便民  
热线工作领导小组

2023 年 2 月 20 日

# 衡阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年“热线问政”活动实施方案

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，加快转变政府职能，持续优化营商环境，提高政务服务水平，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，特制定本实施方案。

## 一、活动时间及人员安排

每季度开展四期“热线问政”，时间为当天上午9:00至11:00时，由各单位主要负责人现场接听群众来电。（具体安排详见附件）

## 二、活动地点

衡阳市高新区898创新中心D栋12345政务服务便民热线一楼综合调度指挥大厅。

## 三、问政内容

按照本单位管理权限接听群众来电，办理群众诉求。

## 四、活动流程

**（一）公示。**全年“热线问政”接听安排表提前在市主流媒体上公布。每期活动经确认后，提前一周通过报纸、手机短信、电视台、电台、网站等媒体对活动时间、问政内容及参与“热线问政”的领导名单等进行发布。同步在衡阳市人民政府门户网站上发布“问政活动”主题的网络征集。整个接听过程将在衡阳市人民



政府门户网站上进行录播。

**(二) 接听。**12345政务服务便民热线做好现场接听、制作工单、转接、导播、同步记录、工单派发等相关工作。接听中，市民愿意等待的，进入电话排队；不愿等待的，则按“热线问政”件进行派发。

**(三) 交办。**按照急事即办、特事特办的原则，现场接听及网络征集诉求形成的工单，均标注“热线问政”字样后，通过12345系统派发至承办部门。

**(四) 承办。**除特殊情况外，各单位在接到“热线问政”工单后，须在3个工作日内办结；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12345政务服务便民热线。

**(五) 回复。**各单位在办理前和办理过程中，应和诉求人保持良好沟通；办理完毕后，书面答复诉求人，同时抄送12345政务服务便民热线。

**(六) 回访。**12345政务服务便民热线接到相关单位办理情况的书面材料后，对诉求人进行电话回访。回访满意，直接办结；回访不满意，发回重办并进行现场督办。

**(七) 督办。**12345政务服务便民热线负责“热线问政”件的跟踪督办及相关对接工作，领导接听结束后5个工作日内与问政单位召开督办会议，对所有“热线问政”工单进行督办。

**(八) 宣传。**新闻媒体对“热线问政”活动进行宣传报道，并对群众诉求件进行跟踪报道，公开办理结果。

## 五、工作要求

**(一) 深化认识，高度重视。**政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。各部门务必提高认识，高度重视，按照方案要求切实做好接听群众来电工作。

**(二) 加强协作，主动参与。**各相关单位应提前一周与12345政务服务便民热线联系，不得无故拖延、缺席、迟到、早退。各相关单位负责人不得随意委派他人代替接听，对于无故不参加、不主动衔接的单位，将纳入年度考核，在全市予以通报批评。各新闻媒体要开辟专题专栏，广泛宣传活动意义、进展、成效。

**(三) 耐心倾听，扎实办理。**各相关单位要就市民的“急难愁盼”问题，寻求解决办法，出台解决措施，对在“热线问政”活动中受理的群众咨询、求助、投诉、建议，做到“即问即答”、“接诉即办”，使“热线问政”成为服务百姓民生的重要载体，做到接得更快、办得更实。

**(四) 加强监督，促进落实。**对“热线问政”活动中出现的推诿扯皮、庸政懒政、敷衍了事、弄虚作假等情况，热线将纳入年度考核，在全市予以通报批评，同时移交市纪委监委依纪依规处理，确保办理工作取得实效。

附件：2023年“热线问政”活动安排表

附件：

## 2023 年“热线问政”活动安排表

问政单位	姓 名	职 务	问政时间 (上午 9: 00-11: 00)
市交通运输局	李兴志	局 长	2 月 22 日 (星期三)
市卫生健康 委员会	刘 英	主 任	3 月 8 日 (星期三)
衡阳市天然气有 限责任公司	刘玉祥	总经理	3 月 22 日 (星期三)
市公安局	吴 起	常务副局长	4 月 12 日 (星期三)
市市场监督 管理局	王 敏	局 长	4 月 26 日 (星期三)
市邮政管理局	彭 立	局 长	5 月 10 日 (星期三)
中国联通衡阳 分公司	李亚明	总经理	5 月 24 日 (星期三)
衡阳市医疗 保障局	李世钧	党组书记	6 月 14 日 (星期三)
市消防救援支队	黄立军	支队长	7 月 26 日 (星期三)
市自然资源和 规划局	王湘淮	局 长	9 月 13 日 (星期三)



衡阳银保监分局	曾拓绿	局 长	9月27日（星期四）
国家税务总局衡 阳市税务局	李 昕	局 长	10月18日（星期三）
湖南衡阳松木经 济开发区管理委 员会	罗仁元	主 任	11月1日（星期三）
中国人民银行衡 阳市中心支行	蒋国政	行 长	11月15日（星期三）
市发改委	林喜洋	主 任	12月6日（星期三）

说明：如遇特殊情况需变更时间，12345 政务服务便民热线将提前在衡阳市人民政府门户网站（[www.hengyang.gov.cn](http://www.hengyang.gov.cn)）上公告,市民可上网查询或拨打“12345”咨询。