

皖政办秘〔2022〕14号

## 安徽省人民政府办公厅关于 印发“接热线、办实事”活动实施方案的通知

省政府各部门、各直属机构：

经省政府同意，现将《“接热线、办实事”活动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

安徽省人民政府办公厅

2022年1月28日

# “接热线、办实事”活动实施方案

为进一步发挥 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）作用，密切政府与人民群众和市场主体的联系，改进为民服务，优化营商环境，结合我省实际，制定本实施方案。

## 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻推进国家治理体系和治理能力现代化总要求，认真落实以人民为中心的发展思想，从 2022 年 2 月开始，省直有关部门负责同志及部分处级干部、智库专家等，分批次接听 12345 热线电话，探索建立“接热线、办实事”活动常态化机制，推动解决群众身边急难愁盼问题，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，进一步提升政府公共服务能力和水平。

## 二、主要任务

（一）明确接听主体。省政府秘书长、副秘书长，省政府各部门、各直属机构负责同志和部分处级干部，12345 热线工作研究专家。

（二）优化工作流程。

1. 活动预告。省政府办公厅制定《“接热线、办实事”活动安排表》，每周一通过省市两级政府门户网站、有关政府部门

网站、政务微博微信、中安在线等发布接听预告，提高群众知晓度、参与度。

2. 拟定方案。列入接听计划的单位，须结合工作重点，梳理群众关切，对接 12345 热线管理部门，确定接听主题，拟定接听方案。各单位每批次参加人员应合理确定，接听时间为每周四 8:30 至 11:30，接听地点为安徽省 12345 政务服务便民热线大厅（安徽省政务大厦 C3 一楼）。

3. 热线受理。能当场解答的咨询类问题，应即时答复诉求人；不能直接答复应以工单形式予以记录，并在规定时限内回复诉求人；不符合现行政策法规的，要耐心解释到位。

4. 事项办理。咨询类诉求事项须在 3 个工作日内、非咨询类诉求事项须在 10 个工作日内办结回复。未能按时办结的，将延期原因及办结时限书面报送省政府办公厅。

5. 反馈评价。省政府办公厅对涉及接听单位的工单安排专人进行电话回访。对反映情况属实且符合法律法规的诉求，经回访不满意的，发回重办并进行督办，对久拖不决的群众诉求事项进行重点督办。

（三）强化问题研究。组建省 12345 热线工作研究专家库，由省直相关单位推荐社会治理、营商环境、舆情分析等领域专家，不定期接听热线，参与知识库建设和数据治理工作。各单位立足部门职能，围绕民生领域突出问题和普遍性利益诉求，精准分析、综合研判，推动由解决“一件事”向解决“一类事”

转变，推动由治标向标本兼治转变，持续提升群众和企业满意度。

### 三、保障措施

（一）提高政治站位。各单位要高度重视“接热线、办实事”活动，将其作为“我为群众办实事”的重要载体，主要负责同志要带头参加，确保年度现场接听热线不少于1次，切实办好人民群众牵肠挂肚的民生大事，做好人民群众天天有感的关键小事。

（二）推动问题解决。省政府办公厅要加强数据分析研判，主动对接，为部门履行职责、加强事中事后监管、解决普遍性诉求、科学精准决策等提供数据支撑。各相关部门要主动领办督办群众和企业集中诉求事项，强化调度、跟踪落实，推动群众急难愁盼问题得到有效解决。

（三）加强考核通报。将“接热线、办实事”活动情况纳入省政府部门目标管理绩效考核，按季度通报各单位负责同志接听热线情况。对于态度不端正、办理不及时、群众不满意的，省政府办公厅运用督办单、约谈提醒等方式督促履职尽责，确保“接热线、办实事”活动取得实效。

- 附件：1. 2022年度“接热线、办实事”活动安排表  
2. 12345热线工作研究专家推荐表

附件1

## 2022 年度“接热线、办实事”活动安排表

序号	时间	单位名称	活动主题	参加人员	联系人	联系方式
1	2月24日	省政府办公厅				
2	3月3日	省发展改革委				
3	3月10日	*省教育厅				
4	3月17日	省科技厅（省外国专家局）				
5	3月24日	*省经济和信息化厅				
6	3月31日	省民委（省宗教局）				
7	4月7日	*省公安厅				
8	4月14日	省司法厅				
9	4月21日	*省财政厅				
10	4月28日	*省人力资源社会保障厅				
11	5月5日	*省自然资源厅				

序号	时间	单位名称	活动主题	参加人员	联系人	联系方式
12	5月12日	*省生态环境厅				
13	5月19日	*省住房城乡建设厅				
14	5月26日	*省交通运输厅				
15	6月2日	*省农业农村厅				
16	6月9日	省水利厅				
17	6月16日	省商务厅				
18	6月23日	*省文化和旅游厅				
19	6月30日	*省卫生健康委（省中医药局）				
20	7月7日	省退役军人厅				
21	7月14日	*省应急厅				
22	7月21日	省审计厅				
23	7月28日	省外办（省港澳办）				
24	8月4日	省国资委				
25	8月11日	*省市场监管局（省知识产权局）				

序号	时间	单位名称	活动主题	参加人员	联系人	联系方式
26	8月18日	省广电局				
27	8月25日	省体育局				
28	9月1日	省统计局				
29	9月8日	*省民政厅				
30	9月15日	省林业局				
31	9月22日	*省医保局				
32	9月29日	省管局				
33	10月13日	省地方金融监管局（省政府金融办）				
34	10月20日	省政府政研室				
35	10月27日	省人防办				
36	11月3日	省政府信访局				
37	11月10日	省乡村振兴局				
38	11月17日	*省数据资源局（省政务服务局）				
39	11月24日	省药监局				

序号	时间	单位名称	活动主题	参加人员	联系人	联系方式
40	12月1日	省发展研究中心				
41	12月8日	省社科院				
42	12月15日	省农科院				
43	12月22日	省残联				

填表说明：1.标注“\*”号的单位须填写活动主题，领办群众集中诉求事项；2.各单位报送人员须包括1名单位负责同志；3.于2022年2月18日前通过OA系统发送至省政务公开办邮箱，或传真至62999677；4.无法参加活动的人员，经省政府办公厅同意后顺延接听热线。

附件 2

## 12345 热线工作研究专家推荐表

序号	姓名	单位名称	职称、职务	研究领域	联系方式
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

填表说明：1.省教育厅推荐 10 名专家，省社科院推荐 5 名专家，其他单位可根据工作需要推荐；2.专家名单请于 2022 年 2 月 18 日前通过 OA 系统发送至省政务公开办邮箱，或传真至 62999677。