

晋城市数据局

B类

关于市八届人大五次会议第 289 号建议的答复

靳平利代表：

您提出的《关于 12345 热线开通代表专线的建议》收悉，经研究，现答复如下：

首先，非常感谢您一直以来对晋城市 12345 政务服务便民热线工作的关注和支持，您的建议对推动拓展热线工作的深度和广度具有重要的参考价值。

近年来，我局认真贯彻落实国务院、省政府有关热线工作的决策部署，紧紧围绕“便捷高效的服务平台、协同治理的重要枢纽、智慧治理的有力支撑”的三大角色和功能定位，持续创优工作举措，锚定目标、聚焦重点，锐意进取、狠抓落实，圆满完成各项目标任务，全市 12345 热线工作迈上新台阶、实现新突破，企业群众幸福感、获得感和安全感明显增强，各项省级重点考核指标长期位列全省第一方阵。2025 年 3 月，12345 热线荣膺“全国三八红旗集体”称号。

收到该建议后，我局高度重视，立即组织专人开展专题调研

和研究，结合目前自身热线实际运营情况，就您建议内容的建设性、引导性、合理性等方面进行认真深入的研究和全面客观的分析，并就您建议的可行性、政策合规性及具体实施成本进行综合评估，现就您的建议重点围绕两个方面汇报如下。

一、关于“开通代表专线”建议的答复

人大代表作为群众信赖的“贴心人”，承担着收集民意、监督政府工作的重要职责。在 12345 热线中开通“代表专线”，不仅能够充分发挥代表和委员的桥梁作用，还能增强热线的权威性和公信力，推动政府工作更加透明、高效。通过专线的设立，12345 热线将更好地发挥其作为“连心桥”和“暖心线”的作用，为构建和谐社会、提升群众满意度提供有力支持。该项建议，我们会积极采纳。

二、关于“精准识别机制、受理范围、办理流程”的方面建议的答复

（一）建立精准识别机制

1. 完善代表信息库建设

我们将重点从两个方面开展工作。一是协同市人大，梳理全面、准确的“代表信息”清单，具体内容包括代表的姓名、联系方式、身份信息、所在选区等详细资料，同时确保信息的及时更新与维护；二是在 12345 热线系统中设置身份识别功能，确保代表来电时能够快速、准确地识别其身份，并提供专属服务。

2. 设置代表专线接入通道

一是在 12345 热线系统中增设“代表专线”接入通道，代表可通过专属号码或身份验证直接进入专线服务；二是确保代表专线的接听优先级，避免因热线繁忙导致代表无法及时反映问题。

（二）明确专线服务内容与范围

1. 制定详细的服务清单。一是对代表专线的受理范围和服务清单的一般性说明进行明确；二是对超出受理范围事项进行明确。

2. 突出重点服务领域。根据晋城本地经济社会发展情况和群众关注热点、焦点、难点，确定重点服务领域，重点围绕与群众息息相关的城市建设、教育医疗、生态环境等服务领域。针对重点领域的问题要做到优先处理、重点跟进，确保代表的意见和建议能够得到及时、有效的回应。

（三）建立高效的办理流程

1. 设立专门的办理团队。一是抽调部分业务素养高、沟通能力强、政治站位高的话务人员组建人大专线办理团队；二是协调市人大推荐部分人大代表组成监督小组，定期对专线办理情况进行监督检查。

2. 优化办理环节。一是办理流程严格遵循 12345 热线诉求受理、分转、上报、审核、回访、督办、归档的“七步闭环工作流程”办理；二是减少中间环节的信息损耗，确保民意直达决策层；三是依据诉求难易程度、紧急程度分类及时转交相关部门，确保紧急问题得到优先处理；三是对办理过程、办理结果实行全流程跟踪监督，确保诉求的闭环处置；四是针对跨部门的问题，用好

人大代表权威性和影响力的优势，主动推动相关部门加快问题处理速度。

3. 及时反馈办理结果。一是按时将办理结果详细反馈给代表本人；二是根据结果的满意度采取合适的督办方式，确保办理过程的公开透明，减少不作为现象，切实提高人大代表专线诉求的办理质效；三是定期公布办理结果，接受社会监督。

以上措施，因工作对接及技术开发需要一些时间，我们将狠抓工作进度，持续推进该项工作任务，确保 12 月底全部完成。再次感谢您对 12345 热线工作的关心和支持，希望您能继续关注我市 12345 热线工作，期待您继续为 12345 热线工作建言献策！欢迎今后提出更多宝贵意见。

负责人：任程旭

承办人：靳明燕

联系电话：2070803

