晋 城 市 数 据 局

A类

关于市八届人大六次会议第155号建议的答复

李鹏代表:

您提出的《关于优化12345市长热线交办机制的建议》收悉，经与各县市区热线主管部门会商研究，现答复如下:

一、运行基本情况

按照全省统一要求，我市12345热线实行“市级统一受理、分级分类转办”机制：市级平台受理诉求后转至各县（市、区）或市级职能部门，县级平台结合诉求属性二次分派至县级部门或镇（街道）办理。

近年我们持续优化派单规则，交办结构持续向好：**市级转办层面**，2024年转县(市、区)占比73.00%、转市级部门占比27.00%；2025年转县（市、区）占比降至72.64%，转市级部门占比提升至27.36%，行业直派力度持续加大。**县级分派层面**，2024年分派县级部门占比68.18%、转镇（街道）占比31.82%；2025年分派县级部门占比升至72.42%，转镇（街道）占比降至27.58%，基层非职责承办量逐年压降。

但运行中仍存在部分县级平台属地派单惯性较强、问题属性甄别不严、基层权责不匹配等问题。您的建议精准契合基层减负与热线提质方向，我们将重点从以下方面推进改进。

二、重点改进措施

（一）严格对标履职清单，厘清权责边界

以乡镇（街道）履行职责事项清单为根本依据，优化全市热线派单规则，从制度上纠正“简单属地甩责”问题。

一是清单化定责派单：要求各县市区对照乡镇（街道）基本履职、配合履职、上级收回三类事项清单分类派单——收回事项直派行业主管部门；配合事项由县级部门主办，镇街仅承担沟通、现场核实等辅助工作；仅基本履职事项可交由镇街牵头办理。

二是明确基层负面清单：督促各县市区结合工作实际制定完善《村（社区）热线诉求承接负面清单》，严禁将行政执法、行业监管、专业处置等超出基层权限的事项派至村（社区）主办。

三是压实部门主管责任：要求各县市区及市级部门对属于部门法定职责的事项，不得以“属地管理”为由推诿转嫁；需镇街配合的，主管部门须同步提供业务指导与资源支撑。

（二）规范两级甄别流程，提升派单精准度

建立市、县两级标准化甄别机制，从源头减少错派、乱派，巩固 “部门直办占比上升、属地转办占比下降”的优化趋势。

一是做严县级二次研判：要求县级平台对所有诉求逐一对照权责清单研判，精准分派至对应职能部门，严禁未经甄别直接转至镇街；边界模糊诉求先会商、后派单。

二是强化队伍能力建设：将乡镇（街道）履职事项清单、部门职责边界纳入两级接线人员常态化培训与考核，推行持证上岗，提升复杂诉求研判能力。

三是建立分级会商机制：县域内复杂诉求由县级热线牵头会商定责，跨县域诉求由市级平台牵头会商，明确主办、协同单位，避免诉求空转、部门推诿。

（三）健全督办考评体系，压实办理责任

对标“清单即评价依据”的要求，完善全闭环管理，倒逼责任落地。

一是分级督办提质效：市级重点督导各县（市、区）派单精准度与整体办理质效，对超清单派单、基层反映集中的区县开展专项督导；县级落实日常督办，建立完善“红黄灯”时限预警和错派诉求快速纠错机制。

二是优化评价强导向：将诉求解决率、群众满意率、派单精准度、部门直办占比等纳入日常工作评价，弱化“书面回复率”权重；对违规派单、推诿扯皮、办理质效差的单位通报，情节严重的依规报送相关部门。

三是回访复盘促优化：办结诉求100%回访，不满意诉求一律启动二次办理；定期梳理错派、不满意诉求共性问题，反向优化派单规则与办理标准。

按照市委关于深化市县党建引领接诉即办改革工作的总体安排，下一步，12345热线整体职能将划转至市委社会工作部统筹管理，我局将在移交过程中，督促市委社会工作部充分吸纳各

地实践经验，逐项推动举措落地，持续提升热线办理质效。恳请您继续监督指导，多提宝贵意见。

感谢您对12345热线工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见。

负 责 人：
承 办 人：刘彦兵
联系电话：2070845

晋城市数据局

2026年6月30日