# 党办：全市市民热线工作调度会议讲话

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-14

*全市市民热线工作调度会议讲话同志们：今天这次全市市民热线工作调度会议，是经市委、市政府研究确定召开的一次重要会议。主要任务是深入贯彻落实X市市民热线工作调度会议精神，回顾今年以来市民热线工作，安排部署下一步工作，动员全市上下统一思想、凝聚合...*

全市市民热线工作调度会议讲话

同志们：

今天这次全市市民热线工作调度会议，是经市委、市政府研究确定召开的一次重要会议。主要任务是深入贯彻落实X市市民热线工作调度会议精神，回顾今年以来市民热线工作，安排部署下一步工作，动员全市上下统一思想、凝聚合力，压实责任、立即行动，提升群众诉求办理质量和效率，推动市民热线工作再上新台阶。

一、统一思想，提高认识

X市整合成立市民热线，是提升政务服务和社会治理能力的一件大事，是做好群众工作、为群众服务竖起来的一面大旗。X书记对热线工作高度重视，不到3个月的时间里，4次研究推动；4月14日，X市长也召开市民热线工作调度会议，亲自调度推进热线工作。X还对落实不力的县进行了约谈。市民热线对于促进政府职能转变、服务保障民生、汇集民情民智、助推经济发展和树立党委政府形象等方面具有重要作用。通过热线倾听市民心声，解决市民诉求，回应市民关切，是各级党委、政府、各部门应尽的政治责任。各级各部门单位要牢固树立“把群众的事当成天大的事”的理念，坚持“以市民为中心，以问题为导向”，切实增强责任感和使命感，最大限度关注民生、倾听民意、汇聚民智、解决民困，不断提升人民群众的满意度、获得感和幸福感。

二、抓好队伍，提升服务

加强人员配备。只有人员过硬，才能真正提高工作水平，更好地解决群众的诉求，提炼出更有价值的意见建议。各级各部门单位要选择责任心强、善于与群众沟通、协调能力好的工作人员，专职负责市民热线工作。转变工作作风。要加强对工作人员的业务能力培训，使其能够熟练运用业务知识为群众服务。要提升工作人员素质素养，与来电群众沟通、回访时，不能冷、硬、横，要态度谦和、耐心细致，让群众感到温暖。特别是针对一时无法解决的诉求，更要谦和、耐心、细致，征得群众的理解。

三、加强领导，落实责任

强化组织领导。X和我市都制定了市委主要领导同志每季度专题研究一次市民热线、市级领导每月定期研究解决群众反映的热点、难点问题的工作机制。在座的各位市级领导同志也要关注、关心市民热线工作，督促分管部门强化措施、创新方法，提升群众诉求办理质量。各镇街、市直部门单位要提高政治站位，建立相应的工作机制，具体负责人专职抓，分管领导靠上抓，主要负责人及时关注工作情况，并亲自解决热点难点问题，切实把群众“送上门来的问题”解决好、落实好。严格落实责任。要加大热线工作的通报考核力度，落后的要及时进行约谈。要强化责任追究，对领导不重视、办理拖延或敷衍塞责，不作为、乱作为、慢作为，甚至谎报办理结果的，严肃追究当事人和负责人的责任。

同志们，市民热线承载着群众的期盼，肩负市委、市政府的重托，使命光荣，责任重大。各级各部门单位要学习先进、迎难而上，努力把群众的诉求解决好、落实好，不断提升群众满意度，助推X高质量发展。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！