# 政府12345热线工作总结报告 【三篇】

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2025-05-10

*总结报告是会议领导同志对会议召开的情况和会议所取得的成果进行总结的陈述性文件。总结报告一般包括以下几个内容：会议的性质、会议的进程、会议取得的成绩和存在的问题、会议提出的下阶段任务、对与会人员的要求、对大家的号召。总结报告一般由标题、正文、...*

总结报告是会议领导同志对会议召开的情况和会议所取得的成果进行总结的陈述性文件。总结报告一般包括以下几个内容：会议的性质、会议的进程、会议取得的成绩和存在的问题、会议提出的下阶段任务、对与会人员的要求、对大家的号召。总结报告一般由标题、正文、结。以下是小编整理的政府12345热线工作总结报告 【三篇】，欢迎阅读与收藏。[\_TAG\_h2]政府12345热线工作总结报告 1

　　\_\_\_\_\_年，我乡12345热线工作在乡党委、政府的正确领导下，以解决群众的实际问题为出发点和落脚点，紧紧围绕我乡工作职责职能，切实强化完善我乡12345热线工作，努力提高工作效率和质量，及时化解各种矛盾，促进了农村的安定团结，为我乡的改革发展和稳定做出了积极贡献。现将工作情况总结如下：

　　\_\_\_\_\_年我乡共受理12345热线工单23件，同去年21件相比有所上升。其中村民建房及宅基地问题7件，修路问题6件，野生动物出没损坏稻田2件，村民纠纷7件，垃圾处理问题1件。

>　　一、认真贯彻落实省、市、县关于12345热线工作部署

　　我乡十分重视12345热线工作，建立了一把手全面抓，分管领导具体抓，工作成员各负其责的信工作领导体制和工作机制，形成了上下联动的责任体系。认真贯彻落实省、市、县关于12345热线工作部署。设立了热线办公室。并按照职责分工，明确具体责任，形成了一级抓一级，层层抓落实的齐抓共管局面，有效地保证了热线工作责任制的全面实施。

>　　二、协调督办工作制度化规范化

　　我们建立了部门之间热线工作联动机制。对外，我们积极争取相关部门对村民群众热线工作的支持，切实解决一些涉及面广的重大、疑难、群体案件。

>　　三、群众诉求表达渠道畅通

　　我乡坚持领导每月接待日制度，分管领导按时到相关部门做好每月的的接待人，热情接待群众，倾听群众的呼声和诉求，并将情况及时汇报。相关工作人员会对相关情况做过详细的回复，力争做到让群众满意，今年我乡回复率达100﹪。

>　　四、12345为民服务热线服务情况

　　我乡建立12345为民服务平台工作领导小组，乡办公室专兼职人员负责我乡为民服务平台工作的。为把为民服务平台工作落到实处。对服务平台出现的来信按时及时办理；及时将办理结果回复来电、来信群众或反馈县12345为民服务平台中心。在回复满意度评价中，解决所有应当解决的问题，不具备解决条件或暂时不具备解决条件的而主动创造条件解决。对超越法律法规或不合理要求的，进行政策解释和思想疏导，力争让群众满意。

　　一年来，由于乡领导重视，全乡干部的团结协作，我乡热线工作成绩显著，维护了我乡社会的稳定。在新的一年里，我们将紧密结合农业农村工作实际，不断总结经验，进一步完善热线工作责任制，加强信息排查，加大工作力度，为畅通热线渠道，维护正常的秩序，密切党和政府与人民群众的联系，为维护我乡的社会稳定作出应有的贡献。

**政府12345热线工作总结报告 2**

>　　一、12345市民热线受理情况

　　12345市民热线网络办理新平台1月1日正式运行以来，上级领导高度重视市民热线工作。1月19日，郭永胜县长、参加了全市召开的市民热线工作调度会，全面传达了陈市长对市民热线工作作出的指示。围绕党委、政府的中心工作，我县热线工作按照“群众利益无小事”的工作原则，充分发挥热线办理工作贴近民生、体察民意、解决难题的服务功能，全面规范办理程序、逐步提高办理时效，不断提高工作的主动性、服务性和实效性。春节前后，在日受理量不断攀升的情况下，顺利处理办结了上级转办的各类电话事件，确保了春节期间热线工作的正常有序运转。

　　截至目前，我县共受理市民热线498件。其中，按期回复456件，回复率91.6%，列各县(市区)第四;满意办结率74%，列各县(市区)第三。分别是黑驾校、黑出租和春节期间客车甩客、倒客、违规收费、拒载等问题。其中，驾校类问题在日常办理中，存在没有明确主管部门，驾校拖延敷衍的现象。

　　社会治安问题。41件。主要涉及治安管理、户籍管理、交通违章罚款等事项。

　　医疗计生问题。27件。主要涉及举报超生、社会抚养费缴纳、新农合收费报销、无证行医、困难企业独生子女费发放等问题。

　　其他类问题。64件。包括环境保护、教育教学、城市管理等几个方面。常见的问题有个别企业污染空气饮水、城区部分地段排水困难、垃圾清理不及时、校车安全、学校乱收费、学生被强制补课等等。

>　　二、12345市民热线受理中存在的问题

　　(一)重视程度不够。有的部门、乡镇没有真正认识到热线办理工作的重要意义，没有真正领会透上级党委、政府对热线的高度重视，没有真正把办理工作作为一项重要工作来推动。相当一部分单位对市民热线的理解还仅仅停留在“一个电话而已”的层面上，导致办理过程中，出现了相互推诿不接收，压着单子不办理，一再督促不回复，一旦回复多应付的现象。在我们回访来电人时发现，很多来电人对处理结果不满意，很难沟通安抚，甚至来电人会再次拨打市民热线要求回退承办单。这种情况无疑加大热线办理工作的负担，很大程度上影响全县热线工作的办结回复率。

　　(二)工作力量不强。大多数乡镇(办事处)热线工作挂靠在信访办公室，主要由一名信访办主任承办处理兼顾回复结果;有的县直部门安排办公室主任临时办理。随着市民热线受理量的不断增加，个别乡镇日受理量高达八个以上，工作人员少难以高质量完成办理任务;有的单位临时安排的兼职热线工作人员不够得力，协调能力差，许多事项转办下去，办不动、办不好、办不彻底。

　　(三)办理质量差。来电人对办理结果不满意的情况比较突出。有的单位对热线工作的办理存在应付了事的态度，办理前不沟通、不调查，办理后不解释、不安抚，与来电人缺乏联系沟通。这种情况直接导致了来电人对处理结果不理解，重复拨打热线，我县重复受理承办，事情难以得到一个圆满的结果。

>　　三、对市民热线工作的几点建议

　　(一)提高思想认识，加强组织领导

　　为进一步提高各单位思想认识，建立健全组织机构。建议近期召开全县市民热线工作会议，再次强调市民热线工作的重要性，制定具体的考核办法，明确将市民热线工作纳入年终综合考评。各乡镇和各部门确立主要负责人为市民热线工作的第一责任人，同时要求各单位明确一名分管领导，配备至少一名专(兼)职工作人员，确保热线办理工作有人负责、一抓到底。

　　(二)健全工作机制，完善工作流程

　　建立完善规范的工作制度是开展好群众来访工作的重要基础，我们在借鉴宁津、夏津等县市好的经验做法的基础上，结合我县实际，制定了相应的热线工作制度，按照接收、分派、督办、回访、回复五个环节形成了一套完整的工作流程。工作中严格落实责任制，对工作人员进行明确分工，使每个工作环节都做到了专人负责，提高工作效率。

**政府12345热线工作总结报告 3**

　　“12345”市民便民服务热线是我市创新社会管理，为市民提供综合服务的重要平台。我局作为承办单位之一，始终立足本职，切实转变作风，强化责任担当，尽心履职，以强烈的责任感和使命感，全力为民排忧解难，认真做好热线承办工作。不断创新工作方法，强化考核机制，加大问题解决力度，切实解决一批与群众切身利益相关的问题。202\_年度，我局共受理各类12345市民服务热线19件次，其中涉旅1件，办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率97%以上。

>　　一、主要做法

　　（ 一）建立工作制度，规范内部管理。为规范办理工作，提高办理效率和质量，提升便民服务水平。一方面我局成立“12345”便民服务热线工作领导小组，统筹协调推进全局的便民服务工作。由局主要负责人任组长，总牵头、总推动；分管领导任副组长，按分管条线处理交办件，确保每个交办件有专业人员对接处理。另一方面制定《“12345”便民服务热线工作制度》，对交办件受理-处理-回复-回访等全过程进行细化，确保各项工作有序衔接。如配备专人负责对交办件实行统一受理、统一登记、统一派发、统一回复、统一汇总上报。同时强化办结时限，规定办结日前两天完成工单回复。在当前，所承办交办件均按时办结，没有出现被投诉现象。

　　（二）转变工作作风，提高服务水平。202\_年，我局在全体党员干部中开展“铭初心、强党性、争当服务先锋”主题活动，将服务理念作为日常工作的精髓贯穿始终，推动全局形成干事创业、遵纪守法、风清气正的服务发展氛围。在“12345”承办工作中要求树牢群众观点，把群众满意不满意作为标尺衡量工作的质量。

　　（三）部门协作联动，增强工作合力。对于“12345”平台交办的问题职责常常会和其他职能部门有交叉，对于我局能处理的，要求各承办人不允许推诿扯皮，第一时间做好处理工作，对于确实不在我局职责范围内的，首先与有关部门做好沟通后再在平台回复转交。对于一时难以解决的，及时与平台沟通，请求平台牵头相关部门协调会办，形成了齐抓共管的良好格局。

>　　二、下一步工作设想

　　202\_年，我局12345政务热线工作取得了一定的成绩，得到了群众的好评，但我们的工作与市民的期望相比还有一定的差距，下一步，我局将进一步健全机制，深入学习研究，不忘初心，牢记使命，以饱满的工作热情、扎实的工作作风，切实拓宽应对困难的思路，争做老百姓的“贴心人”，争当服务“排头兵”，提高群众诉求办理成效，营造和谐稳定的社会环境。

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！