# 12345热线工作会议发言【三篇】

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-08

*声明fāy&aacuten ，动词，意思：评论，讲话。领袖或特殊人物在会议或聚会上的讲话。 以下是为大家整理的关于12345热线工作会议发言的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇一】12345热线工作会议发言　　同志们：　　很高兴参加今天的会议。这次...*

声明fāy&aacuten ，动词，意思：评论，讲话。领袖或特殊人物在会议或聚会上的讲话。 以下是为大家整理的关于12345热线工作会议发言的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】12345热线工作会议发言**

　　同志们：

　　很高兴参加今天的会议。这次市长热线电话工作会议是一次十分重要的会议。在全市开展保持共产党员先进性教育活动的关键时期，市政府决定开通全国统一特服号码“12345”市长热线电话，是市政府保持共产党员先进性教育的一项具体的举措，旨在进一步加强政府与市民的密切联系，及时了解社情民意，帮助群众排忧解难;同时,也是进一步听取群众意见，实行政务公开，改进工作作风，大力推进为民政府建设,以实际行动践行“三个代表”的重要思想。各网络单位都要从讲政治的高度，建立健全市长热线电话网络，不断拓宽政府与市民联系的渠道，努力为人民排忧解难，推动我市信访形势的根本好转。刚才焰华同志就如何做好市长热线工作作了具体的部署,下面，我再讲三个问题。

>　　一、充分认识做好市长热线电话工作的重要意义

　　新一届中央政府履职两年多来，大家都会深刻地感受到发生在我们身边的变化。从前年的非典疫情到去年的禽流感；从温总理为重庆农民熊德明讨工钱，到全国范围内的清理拖欠农民工工资；从关注城乡困难群众的生产生活，到时隔18年之后，中央一号文件再次回归三农，把关注的焦点放在农民增收上；从在全国开展保持共产党员先进性教育，到十届全国人大三次会议的《政府工作报告》。一系列举措扑面而来的是对人的深切关注，反映出了新一届中央政府坚持立党为公、执政为民，坚持以人为本和全面、协调、可持续科学发展观的执政新理念。市政府全部工作的出发点和归宿，就是一切为人民着想，全心全意为人民服务。我们开通市长热线，目的就是要在政府与人民群众之间，构筑一个信息交流的渠道，建立一个为民办事的窗口，形成一条联系群众的纽带，努力践行“三个代表”重要思想。

　　（一）开通市长热线，是畅通民意渠道，贯彻“以人为本”理念的重要载体。以人为本是科学发展观的本质和核心，坚持以人为本，就是要以实现人的全面发展为目标，从人民群众的根本利益出发谋发展、促发展，归根到底是要实现好、维护好、发展好最广大人民群众的根本利益。那么，在实际工作中，我们怎样才能贯彻好这一理念呢？我觉得市长热线电话为我们提供了一个重要的载体。开通“12345”市长热线，就是要建立一个让群众比较好记好打的、方便群众反映问题的渠道，是政府与市民联系的“绿色”通道，它一端连着政府，另一端连着的是千千万万个普通百姓。在这里，我们可以倾听到广大群众的呼声，可以知道老百姓为什么而烦恼、为什么而高兴，知道他们生活中最需要解决的困难和问题。市长热线电话作为市政府的行政资源协调、调度、监控、反馈、决策服务中心，有效地集约行政资源，避免了官僚主义和部门之间的推委扯皮现象，提高行政效率，从根本上说，就是进一步转变政府职能，更多地体现服务群众、服务社会的职能。我想，对这项工作，我们大多数领导和同志都会支持，也会把这项工作办好。有的同志可能会有不同的想法，认为建立市长热线电话是自找麻烦，自找负担。要知道，我们多一份麻烦，群众就少一份麻烦，我们少一份麻烦，群众就可能多一份麻烦。群众反映的问题，群众来的电话，看似“小事”，但对群众来讲是“大事”。如果我们能及时地解决群众反映的问题，减少群众的麻烦和怨气，就会大大提高群众对党和政府工作的满意度。开通市长热线，也是进一步畅通民意渠道，自觉接受群众监督，转变工作作风，推进政务公开，更好地为基层、为群众服务的实际行动，对于转变政府职能、加强廉政建设、改进工作作风有着积极的作用。通过群众的直接监督，促进政府加强管理，廉洁从政，从严治政，维护人民政府廉洁、勤政、务实、高效的良好形象。同时对于进一步强化政府责任，不断提高公务员的责任意识、法治意识和综合素质，贯彻“以人为本”的执政理念和树立为人民服务的公仆意识，推进管理型政府向服务型政府的转变也有着极其重要的意义。

　　（二）开通市长热线，是建立和谐社会、加快经济社会发展的需要。近年来，我市不断加大招商引资力度，一批大项目纷纷落户池州，经济社会稳步发展。但是，由于体制转轨、社会转型，各种利益调整，深层次矛盾不断显现，各种新情况、新问题层出不穷，正确把握和妥善处理人民内部矛盾，解决好群众切身利益问题，关系到我市的经济发展和社会稳定。两年来，我市不断创新信访工作机制，尤其是建立了领导接访、群众评议、仲裁裁决、法律援助信访工作四道保障线，在全省乃至全国都引起很大反响，信访形势不断趋好。市长热线电话是受市长委托，代表市政府处理人民群众通过电话等形式提出的投诉、举报、建议、咨询等事项的工作机制。市长热线电话，使我们在第一时间得到来来自广大群众的各种信息，及时发现突发性问题和不安定的苗头。通过市长热线受理、交办、督办，通过各地各部门地办理，及时解决这些矛盾和问题，实心实意为人民群众办事，为群众排忧解难，才能建立和谐社会，才能调动全市人民建设池州、谋求经济社会发展的积极性。政府以人为本、执政为民的理念也正是在一桩桩、一件件小事的倾听和迅速回应解决中得以充分体现。因此，各网络单位要从坚持立党为公、执政为民的高度，从促进改革发展、维护社会稳定的高度，充分认识做好市长热线工作的极端重要性，切实把这项工作抓紧抓好。

　　（三）开通市长热线，是实现政府决策科学化、民主化的需要。各级党委和政府要坚持从群众中来、到群众中去的工作路线，倾听群众呼声，反映群众意愿，集中群众智慧，推进决策科学化民主化，创新发展思路，努力使我们的方针政策更好地体现人民群众的利益。人民的根本利益是什么？就是人民群众所需、所盼、所求。我们常讲一切依靠群众，如果不经常听取群众意见，接受群众监督，就会眼不亮、耳不灵、心不明，不可能把群众的智慧与力量最大限度地聚集起来和充分发挥起来，团结和凝聚广大群众一起来推进我市的社会经济全面发展。顺民意、谋民利、得民心，要求我们除了关心人民群众的生存权和发展权外，还要关心群众的公民权利，而群众公民权力中很重要的一条就是参与管理公共事务的权力。市长热线电话的功能，不仅是要为群众解决问题。更为重要的是，通过倾听群众呼声，为市民参与城市管理提供了重要平台，在快速发展的今天，政府工作面对的是纷繁复杂的事物，很多问题都是十分棘手的。在这种情况下，利用好市长热线电话这个平台，发挥群众中蕴含着无穷的智慧，调动全体市民积极参与社会经济管理，为我市社会经济发展出谋划策，对做好政府工作就显得尤为重要。市政府要更好地肩负起历史和人民赋予的重任，必须广泛地听取人民群众的意见，推进决策科学化和民主化，提高决策水平和工作效率。我们开通市长热线，就是要广泛听取社会各界的意见和建议，凝聚全社会的智慧，使政府的决策和政策更符合人民群众的心愿，更能代表群众的长远利益和根本利益，从而更好地引导人民群众关心池州、热爱池州，更好地推进池州经济社会的健康发展。

>　　二、热情服务，扎实工作，切实把市长热线电话工作做好

　　（一）端正工作态度。态度问题是对人民群众的感情问题，是我们做好一切工作的思想基础。市长热线工作是一项扎扎实实为民排忧解难的工作，是深受群众欢迎的民心工程，从事市长热线工作的同志如果端正了态度，在为群众办实事的过程中就会感受到幸福和快乐，愿意把全部的精力投入到这项光荣的事业中去；但如果我们的态度没有端正，时间长了，就会表现出一种浮躁的厌战情绪，工作热情就会大减。因此，从事市长热线电话工作的同志，首先要端正态度，做到热情服务，任劳任怨。群众反映上来的问题，有些事情虽小，但却给群众的生活带来了很多不便。群众通过电话向我们反映问题，说明了群众对我们的信任，希望我们能够及时帮助他们解决。我们一定要树立“群众利益无小事”的思想，对群众来电话反映的问题，只要是影响了群众的切身利益，就不分巨细，争取事事有着落、件件有回音。群众反映的问题有些是带有共性的，不能因为处理多了，就习以为常了，甚至敷衍搪塞，应付了事。一定要有强烈的事业心和责任感，心中装有群众，关心群众疾苦，要通过扎实的工作，使群众从切身利益中体会到党和政府是真正为人民谋利益的，这就达到了我们设立市长热线电话的目的。

　　（二）提高服务水平。各网络单位以及从事热线电话工作的同志必须怀着对人民群众的深厚感情，耐心细致地做好市长热线工作，不断提高服务水平。要急群众之所急，想群众之所想，帮群众之所需，办群众之所盼，真正做到“权为民所用，情为民所系，利为民所谋”。为此，一要加大政策的宣传力度，二要把握和理顺群众情绪，三要转变作风，主动深入基层，发现问题、解决问题。部门与部门之间、部门与地方之间、地方与地方之间要加强沟通与联系，搞好配合与协作，逐步形成上下联动、齐抓共管、标本兼治的热线电话网络工作格局。市长热线电话办公室的工作岗位,是为人民办好事、实事的岗位，能够直接地为全市154万人民服务，这对我们每个人来说都是十分难得的经历，要把对市政府负责和对人民群众服务，当作自己的神圣职责,不仅要热心,还要有诚心,有耐心,市长热线电话收到的大多数信息是与老百姓生活密切相关的急事、难事、愁事，因此，从事市长热线工作的同志不仅要热情地接听每一个电话,让每一个来电人如沐春风的感觉,还要做到诚心诚意、雷厉风行地群众办事,说办就办、办就办好，这样才能使群众的困难与疾苦在最短的时间里得到解决，真正地让群众满意。

　　（三）主动开展工作。通过市长热线电话反映出来的问题，实际上是政府某些工作不到位的集中反映，是一些政府职能部门工作不落实的表现。因此，我所说的积极主动地开展工作，不能只限于解决具体问题，头痛医头，脚痛医脚，还要从自身工作上查找原因，主动做好预防，尽可能地避免问题的出现。这需要各级、各部门都能够超前性地把各自职权范围内的各项工作做好，强化基层基础工作，着力提高基层处理问题、化解矛盾的能力，力争把一些带有苗头性的、倾向性的问题解决在萌芽阶段。如果每项工作都是临时抱佛脚，不仅群众意见大，同样的问题会反复出现，我们的工作也会陷入被动局面。必须善于把解决突出问题与全面推进工作结合起来，把抓好当务之急与建立长效机制结合起来，通过点上问题的解决推动面上工作的进步，用实际行动取信于民，做到标本兼治、重在治本。

>　　三、落实责任，强化督办，确保把各项工作落到实处

　　（一）领导要重视。这里有一个正确政绩观的问题，共产党人的政绩说到底是实现最广大人民的根本利益，就是要做得人心、暖人心、稳人心的好事实事。群众是最讲实际的，他们往往从身边最细小的事情、最具体的变化来审视我们的党，体验我们的政策，观察我们的各级干部。从这个意义上说，做好市长热线电话工作就是我们各级领导干部实实在在的政绩。因此，我们每一个领导干部都要高度重视这项工作，要带着深厚的感情去设身处地地为老百姓着想，用换位思考的方法，去体验百姓的疾苦。实践证明，许多工作只要领导特别是一把手重视了，工作成绩就会很大。市长热线工作也是这样，领导特别是一把手认识有多高，重视程度有多高，办理水平就会有多高。市长热线工作开展的怎样，直接关系到我市改革、发展、稳定，直接关系到党群、干群关系。各网络单位要牢固树立全局观念，特别时单位一把手一定要把市长热线工作摆在本单位整体工作中的重要位置上，要确立主要行政领导为第一责任人的工作体制，做到认识到位，领导到位，措施到位，责任到位，落实到位。主要行政领导要经常过问市长热线电话工作，定期听取汇报，参与研究和处理群众反映比较突出的问题，亲自办理重大热点、难点问题，推动这项工作的开展。

　　（二）责任要落实。任何工作都有一个责任问题，责任不落实，工作就无法抓好。市政府出台的《池州市市长热线电话工作暂行规定》已明确了各网络单位的职责，各网络单位要建立一级抓一级、责任到人、层层落实的责任体系，确保责任落实到位，工作落实到位。具体说，就是要坚持“分级负责，归口办理”，问题产生在哪一级或哪一个部门，就必须由哪一级或哪一个部门来解决。属于联合办理的，主办单位领导要认真负责，协办单位要全力配合，有关单位的领导要主动出头。同时，各网络单位还要加强首问负责制。市长热线电话办公室内部，也要明确分工，明确责任，并制定完善的责任制；同时，又要团结协作，密切配合，把这项工作真正抓紧、抓细、抓实，抓出实效。

　　（三）队伍要精干。市长热线电话工作涉及的面非常宽，经济的、法律的各种专业知识都要具备，有关政策、办事程序等等都要掌握，只有拥有一批高素质的热线电话工作队伍，才能做好市长热线工作。市政府已从社会公开招聘了4名工作人员，市委还专门抽调了两名副县级干部到政府督办室挂职，专门负责市长热线受理后的督办工作。各部门要选派具有较高政策水平、较强组织协调能力，热爱本职工作，坚持原则，办事公道的人员从事热线电话工作。各网络单位要在政治、工作、生活上关心市长热线电话工作人员，为他们创造良好的工作环境，以保护和调动他们的工作积极性。同时要为他们工作、学习和生活创造有利条件，通过举办培训班、座谈会和学习考察等活动，不断提高市长热线工作人员的政治业务素质，努力建立一支素质高、能力强、作风正的工作队伍。

　　（四）制度要健全。任何一项工作要想永葆生机和活力，仅凭热情和干劲是不够的，还有一个制度问题，市长热线电话工作也不例外。市长热线电话与各县、区人民政府及市政府有关部门、单位包括中央、省驻池有关单位建立了工作网络，形成了协调联动，全方位的为民服务体系，下一步还要进一步健全督办和考核奖惩制度；要抓紧建立和完善网络单位联席会议制度，通过定期交流，促进整体工作水平的提高；还要建立标兵单位、先进单位等典型单位学习交流制度，定期组织有关单位到一些标兵、先进单位进行学习，在总结自己经验的同时，学习借鉴先进单位的好做法，促进工作开展。各网络单位要下力气抓好本系统、本部门的市长热线电话的制度建设，要结合本地区、本部门的实际，建立健全切实可行、实用有效的各项工作制度;要理顺内部管理体制，规范工作程序，推动市长热线工作走上规范化，制度化，科学化的轨道；要着眼长远，积极探索建立长效工作机制，进一步发挥好市长热线便民为民的桥梁纽带作用，不断提高服务于广大市民的能力。新的《信访条例》5月1日就要开始实施，各网络单位还要在加强法制建设上也要下功夫，要深入研究当前信访工作所涉及的一些深层次矛盾，着力解决体制、机制方面的问题,不断探索和总结新形势下做好信访工作的思路和办法；要进一步建立健全信访接待等方面的制度规范，着力解决群众反映的突出问题，依法做好日常的信访工作，教育和引导群众依法逐级有序进行信访活动，指导和帮助他们通过法律等多种途径维护自身的合法权益,为维护改革发展稳定的大局作出新的更大的贡献。

　　（五）督办要有力。政府工作的生命在于落实，政府工作的成效在于落实，衡量政府工作的好坏最后也要看落实。各级政府及各部门要把落实问题作为衡量机关工作好坏、干部素质高低和执政能力强弱的一个重要来看待要把落实工作放在头等重要的位置来抓。对于市长热线电话来说，确保市民投拆“件件有着落，事事有回音”，这既是市长热线电话监督效能的体现，也是市长便民电话的立身之本。市政府决定把市长热线办公室和市政府督办室合署，就是为了借助督办室的职能，来加大市长热线工作的督办力度。市政府督办室要履行好市政府的督办职能，大胆工作，加强督查督办和协调调度力度，对交办的事项要跟踪督办，必要时必须直接派人到现场进行督办，切实把群众反映的应该解决的问题落实到位。各部门、各单位要支持市政府督办室的工作，服从市政府督办室的协调调度，接到市政府督办室交办的事项，必须在规定的时限内办结，不得以任何借口顶着不办、拖着不办。各网络单位也要建立督办制度，以加强对二级网络和三级网络的督办，确保受理所有事项“件件有着落，事事有回音”，这样，市长热线才能发挥其应有的作用。

　　同志们，只要我们共同努力，我相信市长热线工作一定会做得很好，市长热线电话一定会真正成为党和政府联系群众的桥梁和纽带，而发挥巨大作用！谢谢。

**【篇二】12345热线工作会议发言**

　　各位领导、同志们：

　　大家好!很高兴能够认识大家。今天，承蒙组织的关怀和厚爱，选派我到咱们镇里担任党委委员，并提名为副镇长候选人，我很荣幸能够到这样一个历史悠久、区位独特、人杰地灵、物产丰富和发展势头持续良好的乡镇工作。从今天起，我将把自己和瑞塔铺28000多人民紧紧连在一起，和瑞塔铺的社会经济发展事业紧紧连在一起。俗话说：“同船过渡500年修就”，能够同大家一起相处、工作、生活，我感到这是我人生的一种幸运，是一份难得的造化，我愿意将我自己全部的激情和责任，无私的奉献给这片土地和这里的人民，下面，我同大家讲几句心里话，作为初次见面的沟通。

　　首先，做一下自我介绍。

　　我叫-，-县-乡人，今年38岁。-年参加工作，20年来，我先后在淋溪河、马合口、上河溪、官地坪、河口、芭茅溪等乡镇工作过，几乎跑遍了桑植县的内半县和外半县，也先后担任过经管站长、副乡长、政法书记、组织委员、纪委书记、政协联络组长等职务。本人性格直爽，乐于助人，爱好比效广泛。希望大家在今后的工作中，相互理解，相互支持，相互配合。

　　其次，谈一下来到这里的几点感受。

　　近几天，我到部分村里跑了一圈，深感咱们镇的环境优美、条件优越、政通人和，的确是一方宝地。下面我用“红、白、绿”三种颜色来概括我的初步印象：

　　第一种颜色是“红色”。之前，在班子成员的座谈会上，听党委书记蔡书记介绍了咱们镇里的基本情况，从而得知瑞塔铺是红色革命老区之一。当年红六军团指挥部和红二方面军长征出发在这里留下了足迹，桑植县第一个共产党员——彭玉山就在这里诞生，过去，革命烈士在这里洒下了红色的热血，如今，全镇人民与党委政府一道又在这里干出了火红的事业，今天，我来到这片红色的土地，我一定会以一颗红色的心，与大家一道共同开拓红色的未来

　　第二种颜色是“白色”。刚来镇里报到时，我印象最深刻的便是咱们镇的城镇建设，高标准的街道、大手笔的重点工程，特别是那条400米的白族居民街，飞檐串角、琉璃青瓦、吊脚屋檐、木质窗花，无不彰显着白族建筑风格。听村里的干部介绍，瑞塔铺原来是一个白族乡镇，有许多白族居民，这里文化底蕴深厚，白族仗鼓舞、花灯等民间艺术源远流长。我之前工作的芭茅溪乡也是一个文化之乡，主要以土家族为主，那里的老百姓载歌载舞，文化生活非常丰富，我希望，我能够在瑞塔铺这块新的土地上，借他山之玉，把咱们镇的“白族”文化更加发扬光大。

　　第三个种颜色是“绿色”。初识瑞塔铺，那是去年3月，我与红网论坛的朋友们来咱们镇里采风，那时我印象最为深刻的便是咱们镇里的产业，如甘溪、东旺坪、新村坪、潮水河等村的油茶，杨家洛、甘溪、火盆峪等村的蔬菜，还有风光绝美的洪砂溪，干净整齐、远近闻名的杨家洛等等，到处都是一片绿色的海洋，给我留下了深刻的印象。

　　以上是我对咱们镇里的几点初步印象，我深知，不论是什么颜色，那仅仅是我对瑞塔铺的一点片面了解，在这块108平方公里的土地上，蕴藏着更加巨大的发展潜力。前任班子已经把他们创造的辉煌交到了我们的手中，我既感荣幸又诚惶诚恐，这是对我们新班子的一种检阅，一种审视，一种挑战。我们唯有殚精竭虑，全力耕耘，才能与全镇人民一道共谋瑞塔铺的发展大计，下面，我就用“酒、色、财、气”四个字来向大家表明我今后在瑞塔铺的工作态度：

　　第一个字“酒”。首先申明，我不是一个“酒鬼”，更不会饮酒，但我深知，酒是一种文化，在许多场合，它都用来表示一种礼仪，一种气氛，一种情趣，一种心境;因此，今后在工作中，我将敬好三杯酒：第一是给领导敬好一杯酒。我觉得，镇党委委员、副镇长既是一个职务，也是一份责任，在角色上，我将找准坐标，当好主要领导的参谋和助手，既不缺位，也不越位;敢做敢为，勇挑重担。第二是与同事吃好和气酒。从今天起，我将与大家一起共同工作，共同生活，我会坚决做到维护党委权威，维护班子团结，同心同德，步调一致，容人之长，容人之短，容人之怨，容人之责。第三是与村组干部吃好交杯酒。我出身于一个普通的农民家庭，长期在乡镇工作，习惯了与村组干部和群众打交道，不管职务高低，大家都是朋友，因此，与村组干部的吃好交杯酒，是我表明我与在座的各位，今后将以心相交，以诚相待的态度。希望能够与大家一道，光着膀子，共同开创瑞塔铺的宏伟蓝图!

　　第二个字“色”。再次申明，我不是一个色鬼。这里的色字，主要是指要如何发挥我们瑞塔铺的特色。因此，在这里，我要再次提到我们的镇党委书记蔡平原，是他，带领全镇人民，将瑞塔铺的各项工作干干得有声有色，远近闻名，是他，带领全体镇村干部，为瑞塔铺打造了一个又一个典型，一个又一个亮点，也是他，将我从数百里之外的芭茅溪要到了咱们瑞塔铺工作。更是他，交给了我一个即光荣而又艰巨的任务，那就是要策划和总结好瑞塔铺的各项特色工作，让咱们镇的名气更大，名声更远。既然领导如此重视，在今后的工作中，我将尽自已最大的努力，发挥自己的特长，围绕咱们镇里的特色工作，不遗余力的大力宣传、推广。

　　第三个字“财”。瑞塔铺是张家界市的模范镇，可以说兼具了天时、地利、人和。通过近几年的发展，软、硬环境明显改善，并且在实践中确立了“12345”的符合地区实际的发展思路，目标和方向已经非常明确。这一切目标，最终落脚点都在于一个字：“财”。也就是说，我们的财政要发展，老百姓也要发财。今天，调到瑞塔铺工作，就意味着我们从前任班子中接过了的带领老百姓发家致富的接力棒，此后，我唯一能选择的就是全身心的投入到这项工作中，紧密团结在党委政府的核心，围绕党委政府的决策，不折不扣的执行，与大家一道，带领全镇人民向更好、更快、更高发展，让这里的人民变得更加富有，更加发财。

　　第四个字“气”。在工作中，我将力争做到以下三个方面：一是充满底气，树立要吃辣椒不怕辣的精神。瑞塔铺目前正是全力加快建设的关键时期，每项工程都是一场硬仗，面临着巨大挑战。因此，我将勤奋学习，打好底气，以一种敢于吃辣椒，啃骨头的精神面对今后的工作;二是一身正气，树立要当红军不怕杀的精神。在工作中，我会力争做到“三个不当”，即廉洁奉公，不当贪官，秉公执法，不当昏官，真抓实干，不当懒官;三是接通地气，树立俯首苦为孺子牛的精神。初到新的单位，我将尽快适应新的工作环境，弘扬真抓实干、雷厉风行的工作作风，不说空话，不唱高调，以全新的姿态，全新的面貌，深入群众，接好地气，有所作为。

　　潮平岸阔催人进，风正扬帆当有为。征途如虹，重任在肩，诺言已下，重在实干。我恳请同志们给我一定的时间熟悉瑞塔铺的党情、镇情、民情、干情和社情;我恳请组织对我更加严格要求;恳请班子成员给我指点、鼓励;恳请老领导、老同志们关心、帮助;恳请各级干部和同志们配合、支持;恳求瑞塔铺人民给我以理解、信任。我坚信在党委、政府的领导下，在同志们的共同努力下，我们一定能够实现“把瑞塔铺建设成为张家界市模范乡镇”的目标，瑞塔铺的明天一定会更加美好!瑞塔铺的人民一定会更加幸福安康!

　　最后，祝福各位身体健康，家庭幸福，万事如意，财源滚滚!

**【篇三】12345热线工作会议发言**

　　今天召开这次会议，主要目的是对去年市长热线工作回顾总结，对今年全市市长热线工作全面部署安排。刚才，赫山区政府、市民代表、益阳日报市长热线传真的同志、市长热线特邀监督员作了很好的发言，他们非常用心，是带着责任、带着感情在讲话，我听了很受感动。下面，我讲两个方面的意见。

>　　一、简要点评20-年市长热线工作

　　市长热线是政府联系群众的重要通道，开办市长热线的目的是进一步倾听群众呼声、了解老百姓疾苦、解决市民诉求、实现政府服务宗旨，搭建政府和市民之间沟通的桥梁。20-年，市长热线在认真倾听民声、体察民情、办理实事，解决群众切身利益的实际问题上，发挥了政府联系群众的桥梁纽带作用。

　　（一）完善了工作制度。修订了《市长热线工作规范》、《市长热线考核评比办法》等5项工作制度；建立完善了各项工作台账，认真做好了值班日志和突发事件、市民来信来访等记录，保证有据可查；进一步健全督办回访制度，加强对市长热线网络单位热线电话承办情况、未办结事项的不定期跟踪回访。特别是主动回访投诉人，打破了以往只向办理单位了解情况的弊端，避免了信息不对称。因为个别单位在回复件上与实际所做的工作有较大差距，所以我们直接回访投诉人，以了解事情到底办了没有、是怎么办的。通过回访，我们也确实发现了一些区县（市）和市直相关部门在处理老百姓问题上的一些令人反省、反思的事例。今年，在这一块的工作力度还要更大。向单位交办具体事项，向老百姓回访办结情况，这样一来，市长热线办理的情况就能够真实反映出来。

　　（二）规范了办理流程。进一步明确了受理、办理、反馈、督办和归档等五个工作环节，对每个环节作出了具体要求，尽量将市长热线工作纳入规范化轨道；实行“谁接听、谁负责”的受理首问责任制，强化限时反馈制度，落实每一个交办事项的具体责任人；加强管理考核，对各级各部门办理情况按月综合排名，及时予以通报。去年，我对每个月排名最后两名的区县（市）和市直单位的主要负责同志打电话、发短信，提醒他们工作的不足，要求及时整改。这次会议以后，市长热线办要把去年12个月的总排名计算出来，通报去年排名最后两位的区县（市）和市直单位，今年要重点盯住这几个单位，把单位的主要负责同志请到市政府，由市政府主要领导来与他们探讨怎样加强今年的热线工作。同时要请益阳日报、益阳电视台把这个情况通报出来，让老百姓来监督我们的工作。

　　（三）加强了工作监督。市长热线办把带有普遍性的热点难点问题，放到了益阳日报“监督哨”、益阳电视台“百姓一时间”栏目公开曝光，或者是将这些问题作为新闻素材提供给新闻记者，加强了新闻媒体对热线网络单位的公开监督。刚才益阳日报社群众工作部的同志讲得很好，这不是简单的在这里肯定我们的成绩，而是着重从一些具体的事例和一些部门的不作为上来解剖我们市长热线工作存在的问题，我们就需要这样的发言。市政府还从市人大代表、政协委员、老领导和普通市民中选聘了8名市长热线特邀监督员，通过他们了解和沟通社情民意，监督各热线网络单位的工作。这8位同志都在尽力，有的同志的工作令我非常感动，他们不是在这里领了一个证就完事，而是主动为市长热线，为解决老百姓的诉求在这里鼓与呼，甚至是到现场协调。

　　（四）提高了办结率和满意率。市长热线全年共处理投诉电话14385个、网上市长信箱投诉3367件、群众来信90件，办结率96.3%。特别是根据事情的牵涉面、复杂性和难易程度，采取电话督办、现场督办、市领导批示督办、专题会议集中督办等形式，分别作出处置，收到了较好效果。对于去年市长热线办和区县（市）长热线、市直相关热线网络单位的工作，市政府总体来说是比较满意的。在此，我代表市人民政府，向市长热线办及市长热线各网络单位的工作人员表示衷心的感谢并致以亲切的问候！

　　在肯定成绩的同时，我们也要清醒地看到市长热线与群众的期望还有较大的差距。从我每月到市长热线了解的情况看，主要有三个问题：一是办理不及时，存在超时限办理现象。二是反馈不及时。这个反馈是指各单位向市长热线和投诉人（当事人）反馈两个方面。特别是向投诉人（当事人）反馈不及时，是做了还是没做、做到什么程度，一些投诉人并不清楚。承办单位向市长热线办反映办理情况，仅仅是便于我们掌握情况，加大督办力度；承办单位最终是要向投诉人（当事人）反馈，让他们满意，这才是我们解决问题的最终目的。三是办理不认真。有的单位在办理交办事项时敷衍塞责，仅仅停留在给市长热线办反馈一个信息就完事。刚才，阳春同志反映个别部门的事情，包括几个案例，这些情况是实实在在存在的。有些单位向市长热线办反馈和督办的情况都讲得很好，但实际上并没有落实，这是这项工作的致命硬伤！对这种敷衍塞责的情况，今年必须问责。同时，对其他问题，如领导重视程度、各个区县（市）、部门的工作不平衡等，也必须认真加以研究解决。

>　　二、认真做好今年的市长热线工作

　　（一）切实增强做好市长热线工作的责任感和使命感。市委、市政府提出了打造“民本政府”的思想，这不是一个概念，而是要在实践中实实在在实现的，必须要求我们为老百姓解决更多的问题。我对市长热线工作看得非常重，到政府工作一年多了，政府办很多科室长我不认识，但是市长热线的每位同志我都非常熟悉了，因为每个月大家都要坐在一起研究工作。在一起研究工作的时候，我觉得这比我在党校搞党性学习所受到的教育、对灵魂的触动、对民本情怀的培养，意义要大得多。现在我们一讲转变作风，往往就是简单理解为干部下基层，干部要多到下面去，深入基层，深入群众，但是我们要反对那种为下去而下去、形式主义的转变作风。我经常跟市长热线办的同志讲，尽管你们没有经常下去，但老百姓都已经把问题反映到我们门口和岗位上来了，如果我们这都不处理好，你还跑下去干什么，有什么用？老百姓找上门的问题都不给解决，我也很难相信你跑下去会帮老百姓办事！老百姓一般情况下不会找政府，他们反映的问题我们要尽力解决好，不能解决好的，我们必须跟老百姓说清楚。这也就是我为什么把市长热线看得这么重的原因，即老百姓找上门的事情必须解决好。做好今年市长热线工作的关键是要把责任摆在首位。

        “哀莫大于心死”，一个干部没有了责任心，一切都无从谈起。要做到有责任心，我认为，必须做到以下三点：一是带着感情去做市长热线。市长热线工作直接面对的是老百姓，老百姓就是我们的服务对象，这项工作如果不带着感情去做，很容易产生一些厌烦心理。当老百姓口罗口罗嗦嗦讲半天没讲清楚的时候，我们首先要换位思考，要耐点烦，更不能在电话里面发脾气。中国的传统伦理道德讲“孝顺”，父母跟我们讲话，有时候讲得不对我们也要听，讲一个人“孝顺”，第一是孝，第二是顺，“顺”就是要顺着父母的来，父母年纪那么大了，要让他们颐养天年，只有把“孝”和“顺”两个字结合在一块，才能产生“孝顺”。我们如果把老百姓当做我们的亲人，就不会轻易发火。你在亲人面前经常发火，你在领导、自己的直接上司跟你打电话时敢轻易发火吗? 去年，我给区县（市）长的热线打过几次电话，市长热线的电话每个月我都分白天、晚上和周末打几次，主要是想通过这种方式，督查一下市长热线办的工作，看看是不是24小时有人在值班，是不是老百姓的电话能够顺利打进来，使其不能懈怠。我们如果是带着感情，站在老百姓的角度想问题，心态就会平和很多。二是要带着激情去做市长热线。今年，在政府工作报告中，提出了要让益阳老百姓生活得更加幸福、更有尊严。怎样让老百姓生活得更加幸福、更有尊严？政府工作的层面是一个重要的平台和载体。有句话讲得好，“授人玫瑰，手留余香”，只有带着一种激情去工作，才会保持工作的动力，不会被动应付。有些老百姓的诉求，只要我们态度诚恳，真心实意地和他们交流，虽然不能马上解决他们的问题，但是能够求得老百姓的理解。昨天我和胡捷同志到市信访局坐班接待，上午九点到下午三点，六个小时我们只接待了4批人，当时有一个企业军转团职干部群体给我带来很大的震撼。他们反映的问题，因为政策原因我没有现场作出答复，但是我们能够心平气和地进行沟通，他们讲他们的困难，我们讲我们的难处，人都有良心，只要推心置腹地交流沟通，就能够相互理解。如果只是简单应付几句，估计效果要差一些。

           昨天的接访，对我们是一次很好的教育。市长热线工作面对的都是一些要求解决问题的群众，有时候打电话，包括给我发短信，都是很不客气、很不留情面的，首先就是不分青红皂白的骂一顿，再讲要处理好什么事。面对这些需要帮助的困难群众，我们除了要用坦诚的态度去面对以外，没有其他更好的办法。三是带着使命和责任去做市长热线。特别是我们在一线的同志，对于老百姓反映的问题一定要严格按照政策和法律办事，在我回访的一部分群众当中，发现有些部门的同志讲的话是没办法实施的，他对群众的答复不符合有关政策；在这一块要严格按照政策法律办事，不该说的话不说，不负责的话不说，没有了解到真实情况的话不能轻易说，伤害老百姓感情的话不能说。市长热线工作是政府工作的一个重要部分，是政府系统中的“前台”工作，要把素质和形象非常好的同志放到这个“前台”去。因为群众电话打过来只知道接电话的是政府，如果你在接电话的过程中伤害老百姓，实际上是把老百姓推到了政府的对立面。总之，政府领导要高度重视热线工作，因为这是我们的职责所在，是我们必须干好的活，是我们的规定动作。

　　（二）进一步做好市长热线工作的“创新”文章。市长热线要进一步强化“民本”理念，做好“创新”这篇文章，提升服务效能，更好地服务民本政府和效能政府建设。这些年来，我们除了加强市长热线的基础建设外，先后开通了“网上市长信箱”，建立了29条一级网络热线和100多条二级网络热线。这需要各部门在工作中有新思路、新办法、新举措。一是要在“主动”上创新。主动就是要认真，我们工作只怕认真，一旦认起真来就没有办不好的事情。过去市长热线一个非常好的做法，就是对确定要办的事始终牢牢盯住不放，一直到办结为止。我每个月在听取市长热线综合情况的汇报后，都建议热线办选几个最难处理的问题，一办到底，抓住不放。在“主动”上创新就是要通过群众的一些投诉、通过一些个案，反映面上的问题。比如今年下一步对黑车的治理，在整个投诉过程中，对黑车反映是很大的，必须引起我们高度警觉，尽管相关部门采取了一定措施，但还是不尽如人意，老百姓不满意。今年政府在交通运管秩序的治理上还要采取专项的治理措施，不能搞得不痛不痒，必须形成长效机制。老百姓反映的这些问题，如果我们主动去分析一些有关情况，对政府的决策、工作的着力点很有意义。二是要在“联动”上创新。市长热线是系统工程，受理的绝大部分热线电话是需要交办、转办和督办的，有的问题涉及几个甚至十几个部门。部门之间的联动机制怎样进一步的快速、便捷、有效，这还需要我们去创新。现在我们往往是一个部门抓完后，又到了另外一个部门。今年市长热线要在对涉及到多个部门的投诉的处理上建立联动机制，明确一个牵头部门，在时间上面同时进行。三是要在“互动”上创新。市长热线要进一步加强与益阳电视台、益阳广播电台、益阳日报等新闻媒体的联动，及时把群众反映的热点、难点问题的处理情况通过媒体播报、刊载出来。对带有共性的群众诉求，可以定期举办访谈节目。我们有一个“局长访谈”类型的节目，以往讲得很宏观，讲这个局做些什么事、已经做了什么事、今年准备做什么事。今后的访谈不必要讲得这么全面，就是把今年你单位受理的热线和本部门与老百姓有关系的问题，在公共媒体上跟老百姓交流，主要是你部门受理了一些什么问题、已经做了一些什么、还准备做什么，这样，电视的收视率会提高，也是和老百姓一种很好的互动。今年，要在这方面和媒体合作创出一个品牌，请吉新同志认真研究，市政府在经费上给予支持，对部门的工作也是个督查和督办。

　　（三）着力强化市长热线工作的各项保障机制。市长热线要建立和完善机制，重点解决以下几个问题：一是要强化组织领导。政府部门主要领导和分管领导要到岗、到位、到人。现在我们部分老百姓的生活还非常苦，特别是益阳这样欠发达的地区，弱势群体、困难群体的面非常大，现在全市享受低保的有29万人。平时我们讲要增强群众观念，什么叫增强群众观念？就是要了解群众在想什么，认认真真地把每一天市民的投诉看一看，增添一份责任。特别是区县（市）长、分管的副区县（市）长，局长、主任和分管的同志一定要高度重视。平时我们讲要走群众路线、密切联系群众都非常抽象，把市长热线这个活干好，你就是在增强群众观念，就是在走群众路线，这是对我们工作的一个硬性要求。二是要改善工作条件。市长热线工作的条件要得到一定程度的改善。去年，赫山、资阳、安化等区县（市）和热线网络的主要单位及时增强了热线工作力量，改善了办公设备，加强了工作调度。今年，市长热线办的硬件和软件也要得到改善。三是要抓好队伍建设。市长热线办是由政府办编制内的工作人员组成的常规军和新考录的公务员、新提拔的处级干部等跟班人员两部分组成的。我听了几次跟班同志的介绍，他们说在市长热线跟班六个月比在原单位工作六年的感触还要多，今后市长热线要保持在15至20个人左右的规模。新考录的公务员在这里能够真正体会到老百姓还很苦，可以达到跟班半年受益终身的效果。建议区县（市）也要在这方面加强。四是要强化督查考核。刚才，大家的发言都提到了督查考核的重要性，今年在这一块还要进一步完善。

　　同志们，抓好市长热线工作责任重大、意义深远。希望各级各部门进一步发扬成绩，再接再厉，以饱满的热情、务实的作风，推进市长热线工作再上新台阶，为建设民本政府、绿色益阳作出应有的贡献。

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！