

# 枣庄职业(技师)学院办公室文件

枣职院办发〔2021〕1号

---

## 关于转发市政府办公室《关于进一步做好群众诉求事项办理工作的通知》的通知

各系(院)、部门:

12345 热线是人民群众反映诉求的主要渠道,省教育厅、市委市政府、学院领导班子一直高度重视 12345 热线工作。近期市政府办公室印发了《关于进一步做好群众诉求事项办理工作的通知》,根据通知精神,结合学院实际,就热线具体承办有关工作提出如下要求:

**一要**高度重视,认真调查处理,具体热线承办单位绝不能对来电人反映强烈的问题无动于衷、消极应付,更不能推诿扯皮、冷横硬推、态度简单粗暴;**二要**明确分管领导、安排专门人员负责,做好承办工作,确保按时办理、答复和反馈;**三要**做到“有诉必应、接诉即办”,确保承办的问题得到优质高效解决;**四要**进一步主动畅通诉求反映渠道,提高问题解决质效,将问题解决

在萌芽阶段。

学院办公室将根据省、市热线办的反馈和通报通知，定期整理汇总办理结果、办结率、满意率等情况，在全院范围内予以通报，并将结果纳入考核。

附件：枣庄市人民政府办公室关于进一步做好群众诉求事项办理工作的通知

2021年1月4日

# 枣庄市人民政府办公室

---

## 枣庄市人民政府办公室 关于进一步做好群众诉求事项办理工作的通知

各区（市）人民政府，枣庄高新区管委会，市直各部门单位：

12345 热线是人民群众反映诉求的主要渠道。市委、市政府高度重视 12345 热线工作，市政府主要领导多次对热线工作作出批示。12 月 6 日，市政府召开常务会议，再一次对热线工作作出安排部署。

目前仍有个别单位对热线工作重视不够，对转办的群众诉求问题和事项消极应付。为进一步做好群众诉求事项办理工作，请各承办单位开展“回头看”工作，对今年以来的转办事项认真梳理，对群众反复反映的问题，要切实认真解决落实，及时上报办理结果。

市长热线服务中心要定期汇总办理情况、办结率、满意率等情况，在全市范围内予以通报。对个别不及时办理的单位，市长热线服务中心将汇总诉求工单，报市政府主要领导，由市政府督查室督办。

枣庄市人民政府办公室

2020 年 12 月 11 日