

中共赣州市委全面深化改革委员会

赣市改字〔2025〕10号

中共赣州市委全面深化改革委员会 印发《关于进一步深化民意速办改革的 若干措施》的通知

各县（市、区）委全面深化改革委员会，市委全面深化改革委员会成员单位：

《关于进一步深化民意速办改革的若干措施》已经六届市委深改委第十五次会议研究通过，现印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

中共赣州市委全面深化改革委员会

2025年10月15日

关于进一步深化民意速办改革的若干措施

为认真贯彻落实《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》（国办函〔2025〕66号）精神，深入对标深圳民意速办改革经验做法，结合我市实际，现就进一步深化民意速办改革制定以下措施。

一、进一步整合民生诉求反映渠道

1. 12333、12328、12315、12348、967788整体并入12345热线，力争2026年6月底前实行“双号并行、统一管理、统一转办”。〔责任单位：市行政审批局、市人力资源社会保障局、市交通运输局、市市场监管局、市司法局、市工商联〕

2. 除国家有明确要求外，原则上各地各部门不再新增企业群众诉求反映渠道。已经设立的，于2025年12月底前逐步取消，对外统一使用12345热线受理，确需保留和新增的，报市12345热线管理中心备案。〔责任单位：市行政审批局，市政府各部门，市属、驻市各单位，各县（市、区）〕

3. 加强与信访部门联动，对热线受理范围内的民生诉求，积极引导群众通过“便民码”等渠道向12345热线提交诉求，实现快速响应、高效办理；对12345热线和信访平台均有反映且诉求难以化解的，可联合开展督导推动问题彻底化解。〔责任单位：市委信访局、市行政审批局〕

二、进一步完善民意速办体制机制

4. 将民生诉求办理工作纳入市委党建工作领导小组党建引领基层治理协调机制，由市委专职副书记、市政府常务副市长牵头，市委社会工作部、市委政法委、市委信访局、市行政审批局等部门参与统筹协调，各县（市、区）参照执行。〔责任单位：市委社会工作部、市委政法委、市委信访局、市行政审批局，各县（市、区）〕

5. 各县（市、区）整合 12345 热线机构、综治中心、人民调解、社会工作等民生诉求服务与多元化解矛盾纠纷力量，实行“一张清单、一个标准、一套机制”，强化民生诉求办理工作。〔责任单位：各县（市、区）〕

6. 健全完善“街乡吹哨、部门报到”机制。对基层无法解决或涉及跨地域跨层级的复杂事项，由乡镇（街道）“吹哨”，相关业务部门现场办公、集体会诊、联合行动，共同推动解决。对乡镇（街道）没有执法权限的，移交上级相关部门进行执法；由乡镇（街道）对相关部门办理情况进行评价，并向县级党建引领基层治理协调机制反馈评价结果。探索建立中心城区市直、区直部门联合应哨机制，建立重点难点诉求解决案例库和“吹哨报到”工作指引，进一步提高诉求办理质效。〔责任单位：市委社会工作部、各县（市、区）〕

三、进一步提升民生诉求办理质效

7. 每半年向市委常委会会议、每季度向市政府常务会议报

告民生诉求办理情况。坚持完善“市长热线日”“县（市、区）长热线日”活动。〔责任单位：市行政审批局，各县（市、区）〕

8. 进一步细化市级民生诉求职责清单并动态调整，严格按照职责清单确定诉求办理责任主体，主责单位要确保主责办理人员为在编人员，需现场处置的事项要第一时间赴现场核实处置；对职能交叉、权属不明的工单，坚持“首办负责”机制，由职能相近的单位作为首办单位，办结完毕没有异议的，纳入清单管理，有异议的商 12345 热线管理中心协调解决。2025 年 12 月底前，县（市、区）完成民生诉求职责清单编制。〔责任单位：市委编办、市司法局、市行政审批局，市政府各部门，市属、驻市相关单位，各县（市、区）〕

9. 建立“每月评议”机制。市直单位根据实际情况调度研判本领域、本行业民生诉求办理工作，促进类案治理，推动从“解决一件事”向“解决一类事”转变；市委社会工作部、市行政审批局牵头完善民生诉求社会评议机制，每月对 12345 热线回访不满意的群众诉求进行合理性、部门办理质效等评议，进一步扩大社会评议结果运用范围。〔责任单位：市委社会工作部、市行政审批局，市政府各部门，市属、驻市相关单位，各县（市、区）〕

10. 整治“形式办结”问题。承办单位对群众合理诉求未真正处置、未正面回应，或有处置但与预期效果有明显差距、只解决部分问题、未根本性解决问题的情况视为“形式办结”。

市行政审批局联合市委社会工作部、市委政法委、市委信访局、市委“民声通道”等部门开展核查，被判定为形式办结的工单，发回主责单位重办。〔责任单位：市行政审批局、市委社会工作部、市委政法委、市委信访局，市政府各部门，市属、驻市各单位，各县（市、区）〕

11. 强化民生诉求督办落实。对重复反映的合理诉求，属地办理不力、久拖未决或跨区域的民生诉求实行“双向交办”，由上级主管部门统筹协调或提级办理；重点疑难工单由市行政审批局商市政府办公室进行督办。市人大常委会、市政协对市直部门的办理质效开展监督。〔责任单位：市行政审批局、市政府办公室、市人大常委会办公室、市政协办公室，市直相关行业主管部门，各县（市、区）〕

12. 落实 12345 热线涉稳诉求联动处置工作机制，市委政法委、市委信访局、市委网信办、市公安局、市行政审批局等部门加强涉稳诉求信息互通、分析研判、协调化解、跟踪督办和会商通报。〔责任单位：市委政法委、市委信访局、市委网信办、市公安局、市行政审批局，各县（市、区）〕

四、进一步加强民意速办平台建设

13. 推进民意速办平台智能化升级，对汇聚的不同渠道的重复诉求事项实行并单处理，减少重复派单；开发“民意问数”数据分析模块，拓展智能化应用，部署数据标签工具，建立数据标签体系，强化数据挖掘分析和动态监测。〔责任单位：市

行政审批局〕

14. 依托“数字大脑”及政务大数据交换平台，推动公安、城管、应急、生态环境、市场监管等重点部门业务系统互联互通，实现与热线平台共享。加强热线数据治理，逐步推动热线数据向相关职能部门依法共享。〔责任单位：市行政审批局、市公安局、市城管局、市应急管理局、市生态环境局、市市场监管局，各市直相关部门〕

15. 开展高频政务服务事项知识图谱梳理，打造精准高效、可动态调整的业务咨询解答体系，实现对企业 and 群众咨询的智能辅助与快速解答。〔责任单位：市行政审批局、市公安局、市人力资源社会保障局、市医保局、市教育局、市住房公积金中心等市直有关部门〕

16. 用好数据分析成果，探索建立研判、提示、预警等未诉先办机制，对共性高频诉求开展专项治理，对新诉求新问题新情况主动发现、提前治理，消除隐患、化解矛盾。纳入未诉先办的事项，市直相关部门和县（市、区）须在规定时间完成整改并反馈整改效果。〔责任单位：市行政审批局，各市直相关部门，各县（市、区）〕

17. 推动“多格合一”深度融合，明确网格员事件采集标准，实现网格数据与热线平台共享，提升基层问题发现和处置效率。〔责任单位：市委政法委、市行政审批局，各县（市、区）〕

各地各部门要高度重视民意速办改革工作，加强统筹协调，

强化保障措施，依法依规解决好群众合理诉求。对诉求办理过程中出现的弄虚作假以及不作为、乱作为等问题，依照《赣州市人民政府办公室关于印发〈赣州市 12345 政务服务便民热线监督问责办法〉的通知》（赣市府办发〔2022〕25 号）进行追责问责。

抄送：市直、驻市有关单位

中共赣州市委政研室（改革办）秘书科

2025年10月16日印发
