# 县12345政府服务热线办公室2024年工作总结三篇

来源：网友投稿 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-07-25

*12345一般指各地市人民政府设立的由电话12345、市长信箱、手机短信、手机客户端、微博、微信等方式组成的专门受理热线事项的公共服务平台，而不仅仅是电话12345。本站站今天为大家精心准备了县12345政府服务热线办公室2024年工作总结...*

12345一般指各地市人民政府设立的由电话12345、市长信箱、手机短信、手机客户端、微博、微信等方式组成的专门受理热线事项的公共服务平台，而不仅仅是电话12345。本站站今天为大家精心准备了县12345政府服务热线办公室2024年工作总结三篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]      县12345政府服务热线办公室2024年工作总结一篇

　　配龙镇自成立便民服务中心以来，做了大量便民服务工作，大众反映良好。现总结便利服务中心的工作如下

　　一、提高认识，成立工作领导小组。镇党委、政府专门召开会议研究民间服务。通过大会，全体机关人员认识到，建立便民服务中心是贯彻落实十八大精神，保护和维护人民群众的合法利益，改善民生，维护民权，保障民和，加快促进民富的政府职能转变，建立公正便民、廉洁高效的事务公开服务体系的重要措施。镇领导高度重视，成立以镇长朱鸿飞为主任，李燕同志为常务副主任便民服务领导小组，全面指导便民服务中心工作。

　　二、建立服务中心，增加办公设施。配龙镇便民服务中心正式成立后，服务中心包括民政、农经、计划生育、劳动保障、国土、村镇建设、财政等7个工作窗口，今后将陆续扩大与大众工作密切相关的窗口。为了方便大众工作，镇政府特意在政府大门外安排120平方米的办公室作为服务中心办公室，各办公窗口把自己的工作责任、服务内容、工作流程挂在墙上，放在显着的位置。政府还为民间服务中心添加了计算机、桌椅等办公设备，确保服务中心更好地为大众工作。

　　三、中心热心服务，大众反映良好。便民服务中心成立后，各工作窗口工作人员认真工作，热情为老百姓服务。民政窗口接受大众咨询，开展困难救助120多件劳动保障窗口处理就业证明书、就业登记证明书、再就业优惠证明书20多件，调整劳动纠纷3件，处理农村养老保险5900件以上的计划生育窗口对全镇流入的生育年龄妇女进行妇女检查200多人，发出儿童服务通知书120件以上，孕期营养素30件以上，免费检查、检查、检查、怀孕，农村独生子女残疾家庭我镇建立了民间服务中心，集中了与大众工作密切相关的工作窗口，大大方便了人民大众，大众只要去民间服务中心，就能处理原来跑几个地方的事情，老百姓很满意，反映得很好。

　　自成立以来，我们镇的便民服务中心。各窗口机构发挥应有的作用，使大众方便，尽快更好地解决大众的实际问题。纯问题:主要是乡镇人员少，处理多，杂乱，24小时365天在中心工作困难。

**县县12345政府服务热线办公室2024年工作总结二篇**

　　上半年，热线在县委、县政府的正确领导和市热线中心的精心指导和有关部门的大力支持下，严格贯彻市委七次八次、九次全会，县五次六次党代会精神，紧紧围绕县委、县政府中心工作，紧紧围绕融城发展、协同发展战略，以政府热线为平台，建立县委、县政府紧密联系大众和企业的交流桥梁，及时交流、重点监督、访问现将上半年的工作总结如下。

>　　一、整体运行情况。

　　上半年，全县受理热线工作单18796次，比上年增长30.33%，结束率100%，回答率91.38%，满意率84.47%，分别位于全市(区县)第一、第七、第四组织有关部门参加市电台、电视台举办的12345阳光问政直播间11期12次，直通12345栏目9期10次，书记县长信箱728件，处理重要电话单48件，结束率95.83%，处理商业环境优化提高年专业整理单700次，监督13次

　　大众反映问题主要分布在市政和物业管理1663次、住宅和物业1650次、环境保护1487次、能源管理1305次、交通运输1288次、工程借款1073次、水利水电846次、优惠救济630次、交通安全552次、社会保险433次、这10种占总处理量的58.13%，其他占41.87%。

　　不满意的工作单据内容主要分布为住宅和房地产130件，占15.8%的市政和房地产管理101件，占12.2%的环境保护97件，占11.8%的交通运输和安全92件，占11.1%的能源管理60件，占7.2%的水利水电54件，占6.5%的工程借款46件，占5.5%的土地征用和管理45件，占5.4%的城镇拆迁和计划40件，占4.8%的优惠救济17件，占2%。以上10类共占82.3%，其余类占17.7%。

　　不满意的工作单位主要分布在县住宅城乡建设局109次，占13.3%县综合执法局66次，占8.0%蓬莱町59次，占7.2%河边町54次，占6.6%盐井街45次，占5.5%隆盛町38次，占4.6%县交通运输局36次，占4.4%县公安局36次，占4.4%玉峰町31次，占3.8%天保町28次，占3.4%。以上10个部门共占61.2%，其馀部门共占38.8%。

　　1.工作开展情况。

　　(1)全力以赴，巩固热线工作。

　　1.加大工作力度，构建工作合作力。

　　(1)加大对接力度。每月，市热线中心访问的我县大众对工作单不满意，要求指导我县热线工作的不足和改善意见，特别是弱点。上半年，参加市热线中心交流会两次，加强交流交流，拓宽视野，增强服务意识。

　　(2)加大监督，监督力量。一是加强联席会议制度。坚持每周，至少每月组织有关部门，对特殊案例进行综合分析，集中研究判断。今年上半年，组织二级网络机构就当月不满的工作单召开联席会议4次，集中听取处理情况，深入研究处理措施，指导训练作风、方法技术。二是加强监督制度。与县效能无缝对接，与效能专家组织业务中坚持每月至少一次特别审计和不定期随机审计。今年上半年，开展了12345热线工作特别性能审计3次63次。三是加强交互制度。切实参加市电视台的12345问政阳光直播间直通12345。坚持责任部门在媒体上与诉求者交流解决难点、焦点问题，形成强大的积极舆论指导。四是加强公开处理制度。联合县性能办公室、县电视台曝光处理懒惰浮游、责任纠纷、欺骗责任等问题，跟踪执行。相继，回马镇月亮街频繁停水影响居民的日常生活，蓬莱路157日附近的粪池堵塞臭味，象山镇文龙村6、7社容易扶贫搬迁集中设置住宅后墙坡塌等投诉，有效地解决了大众的烦恼。

　　2.规范流程，加强工单处理。

　　(1)突出主要环节。坚持24小时遵守制度，坚持第一时间受理，提交市场性能热线。加强部门职能责任学习，坚持正确交货，涉及职能不清楚、交叉情况，要求第一时间退款。坚持监督，强调回答环节，消除非问题、张冠李戴、空头支票承诺等问题，工作单的回答质量越来越高。

　　(2)突破弱点。一些部门在回答环节依然拖延，质量不高，说明指导应对的部门，在县委、县政府的强有力的指导下，在县政府、县性能的强有力的支持下，热线向责任部门发出了28份整改通知，与部门有关57次。逐渐突破弱点和死角。

　　(3)加强目标评估。一是健全的通报制度。坚持月度审查、季度通报，必要时，围绕党委、政府中心工作，领导重要指示，重大问题、重要事项和阶段性主题事项以专业报告形式立即向党委、政府报告。二是严格审查制度。坚持公开、公平、公正的原则，每月审查作为全年审查的依据，严格按照市、县审查方法，对按期结束率、回答率、大众满意率等硬化指标进行硬化审查，确保我县性能热线在市内工作的目标点，以创新点为目标。三是坚持责任追究制度。对工作不负责任、责任、忽职守、欺骗责任的公司和个人，特别是对我县我县工作产生不良影响，结果严格按照有关规定责任，处罚。

　　(二)完善机制，优化营商环境。

　　全面贯彻优化商业环境提升年行动，完善商业环境投诉通报和调查应对制度，及时纠正发现问题，公开暴露商业环境背面的典型案例，进一步深化亲清新政商关系。一是在市12345受理中心24小时受理热线投诉的基础上，热线坚持24小时值班制度，通过商业环境投诉通报渠道，建立专业工作台帐，立即受理大众、企业投诉，处理商业环境类投诉7件。二是建立健全调查处理制度，及时应对商业环境投诉工作单，与县效能进行调查处理，跟踪监查处理，限期结束，确保投诉文件有回复，事件落后。三是加强审查，对热线处理欺诈、联系、三率不符合标准的公司每月进行审查评分，特别是对企业、商业环境服务方面的工作进行逗留审查。

　　(三)履行职责，防止疫情。

　　1.做好责任区、街道的保护。组织党员干部、员工根据大英县应对新型冠状病毒感染的肺炎感染预防管理应急指挥部的工作配置要求，以对人民大众生命安全负责的态度，不折不扣地做责任街区河边街、智水街、三无小区原生水岸的宣传建设、人员管理等工作。

　　2.做好热线阵地的保守。疫情流行期间，政府服务热线充分发挥了快速高效的优势，对涉及疫情预防管理的大众要求迅速反应，特别迅速，帮助疫情预防管理攻势，共处理疫情类工作单3370件。一是启动突发事件紧急应对，坚持7×24小时，确保问题有人接受，事件有人处理二是打破常规处理程序，启动551工作应对机制，迅速处理疫情类工作单，即5分钟内记录市热线中心交易事项，5分钟内通过电话联系相关责任单位，同时通过12345热线系统平台及时处理，催促承包单位在1天内联系回答大众的第三是适时整理12345热线疫情防控类工作单数据，将大众诉求和处理情况

　　(四)统一安排，消除贫困。

　　组织干部员工根据县委消除贫困的工作安排，深入协助村河边镇解化沟村和蓬莱镇战壕子口村开展入户访问慰问工作，整理工作思路，帮助村完善基础设施，紧急安排，多方协调获得贫困资金，全力改善村生产条件，决定消除贫困。共进村60多人，慰问困难大众、党员18户，解决实际问题28次。

　　(五)细化措施，做好党的廉价评价。

　　根据市委、市政府党风廉政建设责任制领导小组办公室《关于提高2024年党风廉政建设大众满意度的通知》精神和我县党风廉政建设社会评价的配置，热线办公室严格执行进一步调查问题寻找症结，进一步压实工作责任，进一步加强作风政治，进一步加强民生事实，进一步加强宣传指导，进一步加强审查力的要求，积极采取措施，建立工作台帐，积极消除人民的忧虑，消除人民的困难，切实提高民的服务水平今年以来，协助党风廉政建设社会评价工作会和热线工作会，常务副县长文林同志提出了三点具体指导意见。

>　　三、有问题和原因。

　　(一)重视度不够。个别镇乡、部门缺乏热线工作是服务大众、服务发展、服务大局的认识，处理热线工作时领导不深入，负责人执行力不足，不能把大众满意度视为第一标准，工作简单，甚至敷衍了事。

　　(二)满意率和回复率必须提高。满意率在全市(区县)排名波动较大，恢复率长期徘徊在全市6、7位，自身的纵比比比去年明显下降。究其原因:一是工作疲劳，按要求进行系统回答，没有及时给大众打电话，市中心访问评价时大众反映出不知道、没有回答等问题，二是缺乏耐心，部门工作人员无论大众能否理解，吞枣式的回答访问，大众不理解处理情况，三是服务意识还不够，政策法规是这样规定的，直接回答是大事

到群众理解、认可。四是处理问题仍不够精细。没有及时分析群众的“所需所想”，导致在办理时处理问题没有针对性，答非所问。个别单位简单的将工单分派办理，回复内容没有经过把关就上报，导致回复质量不高。一些单位没有及时跟进后续处理结果，导致后期市热线办回访时，群众表示未得到处理，造成不满意工单。

（ 三） 群众觉悟高度欠缺。在群众诉求中，有明知不当，执意诉求的；有工作人员当面做工作，回访却不认账的，有根本不接听回访电话的；有基层反复调解办理，而来电人就是不理解、不满意的；有明显属于法律范畴问题，却坚持不走诉讼渠道的；有明知自己诉求不合理，试图施压、反复拨打以达到解决个人诉求目的。

>四、下一步工作打算

（一）强化教育，端正态度。要求各二级单位主要领导要切实转变观念、端正态度，将热线工作放在与党的建设、经济建设、项目建设同等重要的位置。既要重部署，也要抓落实。在安排部署、问题研判等各个环节带头推进，要有攻坚破难的决心，做一颗不达目的不罢休的“钉子”，摞下思想包袱，扛起工作责任，盯紧工作目标，苦干实干把热线三率提升上去。

（二）科学研判，分类施策。要求各二级单位首先要有主动担当精神，不得想方设法推诿退单。再则要对长期反复拨打热线未得到解决的，建立工作台账，定期或不定期进行研判，制定切实可行的工作计划。能够立即解决的，限期予以解决；一时不能解决的，要及时跟踪和向群众反馈办理进度；不能解决的，做好群众政策解释疏导工作，“晓之以情、动之以理”，争取群众最大的理解与支持。

（三）加强对接，化解疑难。要求各二级单位对涉法涉诉、诉求过高、无理诉求等问题以及在开展工作中可能遇到的一些问题，要及时调查核实，在实事清楚、依据充分的前提下，加强与热线办的沟通对接，积极争取市热线中心进行直办或不纳入回访评价。

（四）落实责任，确保“三率”。要求各级二级单位主要负责人要定期组织分管领导和承办人员会商研究，听取热线工作汇报，总结经验与不足。分管领导要督促、提醒承办人员每天及时下载、办理热线工单，审核回复意见。承办人员要深入调查、认真分析、回复告知、跟踪回访，提高回复内容质量，确保我县热线“三率”稳步提升。

（五） 以督促改，强化督导。县效能办、县热线办将会同相关部门有针对性的开展督查督办和通报，督促指导承办单位及时整改问题。对工作中存在的推诿扯皮、不满意工单数量居高不下、“三率”连续处于全县平均水平以下的单位，县政府领导将约谈责任单位负责人，县效能办、县热线办督促承办单位及时整改。

**县12345政府服务热线办公室2024年工作总结三篇**

　“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水平测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上学历。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、政府部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、政府部门机构设置及职能、语言沟通技巧、政策法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水平，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

　　12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢?让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。

　　热心

　　虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，已经都过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。

　　每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

　　耐心

　　从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持平稳亲和的心态，而不够平和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的控制，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持平和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

　　细心

　　这半年来，从接到群众反映的各色各样的问题中，我们发现很多事情就发生在我们身边，作为一个聆听者，我们能做到的就是以热心、耐心、细心的工作态度去接每一个电话，尽量详细的记录工单，生怕遗漏了重点，作为政府部门和市民沟通的桥梁，我们用心去帮市民解决小事情，反映大问题。在回访过程中，听到市民的感谢，我们会觉得很欣慰。对于一些市民超乎常理的要求，我们也会耐心和细心地解释，让其理解。从当初接电话时声音的颤抖，语言组织的语无伦次，忘记问这问那的紧张，到现在能够从容地接听电话，详细有序地问清相关情况，熟练地制作好每一张工单。在这半年里的时间里，自己觉得得到了很好的锻炼，也在不断地进步，不断地增加知识，不断地更新自己的记忆。

　　齐心

　　话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。平时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的友谊也在潜移默化中建立了起来。

　　中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+1>2。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

　　奋斗

　　当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、控制情绪能力。同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

　　在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找