

内部刊物 注意保存

# 联络动态

第 6 期  
(总第六百八十期)

湖南省人大常委会选举任免联络工作委员会编

2023 年 3 月 30 日

---

**【编者按】** 2022 年 7 月,省人大常委会办公厅和省人民政府办公厅联合印发通知,在全省开展人大代表向 12345 热线反映社情民意工作。目前,此项工作已在 14 个市州全面铺开,各地积极探索实践,创新工作机制,让全省各级人大代表密切联系群众增添了“黏合剂”,代表反映群众呼声走上“快车道”。现将常德市、韶山市两地的经验做法刊发,供各地参考。

## 常德市依托 12345 热线建立互动机制 打造代表联系群众新阵地

2022 年以来,常德市探索推进人大代表向 12345 热线反映社情民意工作,市人大常委会联工委与市人民政府办公室建立互动机制,打造代表联系群众新阵地。一方面代表通过热线反映的问题,市人民政府办公室按照工作流程进行精准识别、高位督办,另一方面市人大常委会联工委定期收集群众通过热线反映的诉求,筛选重点问题,通过开展代表专业小组活动、专题调研、提交建议的形式督办落实,助推问题解决。

### 一、传民声,五级代表搭上民意表达“直通车”

12345 热线设立“人大代表通道”,建立人大代表基本信息库,覆盖常德市五级人大代表共 11379 人,各级代表姓名、电话、代表层级全部录入信息库。当 12345 热线接到代表来电时,系统能精准识别代表来电并标识代表身份,代表通过 12345 热线反映社情民意有了直达通道。12345 热线整合归并全市政务热线资源,实现“一号对外、统一受理、接诉即办”,五级人大代表通过 12345 热线反映

的社情民意信息,都将在第一时间被接收并转交常德各区县市和市直有关部门办理,承办单位在接收代表工单后5个工作日内办结并反馈办理情况,情况复杂、难度较大的事项在10个工作日内办结,最大程度地缩短了办理时限,提高办事效率。在办理过程中,承办部门主动与代表联系,充分听取和吸纳代表的意见,及时告知办理进展和结果,做到事前有沟通、事后有反馈。代表通道运行以来,平台受理人大代表来电80余起,均得到及时处理,代表满意率达100%。

## **二、集民智,群众诉求汇集成代表建议“线索库”**

12345 热线作为常德市民表达现实需求的重要阵地,能为代表履职提供充足的信息源和现实素材。将 12345 热线反映的群众“微诉求”“小建议”上升为代表建议进行督办落实,是常德市在扩大人民有序政治参与,践行全过程人民民主实践中的一次方法创新。市人大常委会联工委定期收集整理群众通过 12345 热线提出的各方面意见建议,收入代表建议“线索库”,并将具有普遍性和典型性的问题筛选出来,从中提炼出合民意、符民情的线索,交由代表专业小组进行深入调查研究,代表小组充分发挥专业特长和优势,提出操作性和代表性强的高质量议案和建议,人大代表不再是简单的民意“传声筒”,而是民智转化

的“孵化器”。

### **三、重落实,双向互动让代表意见建议“落地有声”**

市人大常委会联工委与 12345 热线建立“双向反馈”和“双重监督”机制,构建了人大代表与 12345 热线的良性互动。一方面,人大代表将民生需求、群众呼声通过 12345 热线传递给政府及其部门,12345 热线及时转办代表诉求并告知办理结果。除了向人大代表反馈结果之外,12345 热线还需专项建立人大代表反映社情民意工作台账,准确、详细记录代表来电情况和问题交办处理情况,每月向市人大常委会联工委反馈。另一方面,市人大常委会及各级人大代表对政府工作进行监督,推动问题解决。市人大常委会联工委对承办单位的办理工作进展情况进行跟踪,防止问题下沉,定期从人大代表反映社情民意工作台账中筛选重点难点堵点问题进行专题调研或者作为代表闭会期间活动的素材库。通过双向反馈、双重监督,推动政务服务热线不断提质增效,实现群众事有地方办、问题有人管,代表所提问题和意见建议有着落、有回音,人大代表满意度和人民群众获得感明显增强。

### **四、双促进,实现代表工作与 12345 热线工作“互利共赢”**

市人大常委会联工委为贯彻落实中央、省委人大工作

会议精神，一直在探索建立更便捷、更高效的代表履职新平台，而 12345 热线有着运行规范、程序清晰、平台成熟、直接高效等优势，借助这一平台优势，代表紧密联系群众积极反映社情民意有了“快车道”，有力地推动了代表工作高质量发展。同时，12345 热线也面临着宣传渠道窄，群众关注度不高，相关部门支持度不够等问题。借助全市 1 万余名各级人大代表的力量，12345 热线工作得以在更大范围进行宣传发动，形成了良好的工作氛围。市人大常委会办公室、市人民政府办公室印发《关于扎实推进人大代表向 12345 热线反映社情民意工作的通知》，在加强宣传引导、建立快速反馈机制、提高服务保障水平、加强市县联动等方面提出了明确要求；把《湖南省 12345 政务服务热线运行规范》中有关受理范围、办理时限等内容在五级人大代表中进行广泛宣传，引导广大人大代表在现有 12345 热线规范体系下进行意见反馈、公正评价，有力地确保了代表向 12345 热线反映社情民意工作保持更高的质量、更实的效果、更强的生命力，达到了人大代表工作与 12345 热线双促进、双提高、双增效的良性互动。

（常德市人大常委会联工委 供稿）

# 韶山市探索“四个一”模式 推进人大代表向 12345 热线反映社情民意工作

2022 年以来,韶山市探索“四个一”模式,建立人大代表向 12345 政务服务便民热线反映社情民意工作机制,丰富人大代表履职方式和平台,推动各级人大代表更加密切联系群众,促进解决群众急难愁盼问题。

## 一、主要做法

(一)出台一个方案,明确责任分工。韶山市人民政府研究制定《韶山市各级人大代表向 12345 政务服务便民热线反映社情民意试点工作方案》,市人大常委会联工委及时向人大代表宣传 12345 政务服务便民热线反映社情民意工作,积极协调解决有关事宜。市行政审批服务局做好热线系统升级改造、业务流程优化、代表信息录入、办理情况督促统计和反馈等工作。各职能部门作为社情民意的实施单位,负责及时处理市便民热线办交办的人大代表社情民意工单,及时向人大代表反馈社情民意处理情况,并将其作为提升政府治理能力和治理水平的重要内容之一。

(二)优化一个平台,夯实便民基础。升级 12345 政务

服务便民热线系统,增设人大代表反映社情民意信息录入功能及处理情况反馈对应功能模块等;市人大常委会联工委提供本市范围内各级人大代表姓名、手机号码等信息,市行政审批服务局负责录入 12345 政务服务便民热线系统,将 2 名省代表,20 名湘潭市代表,161 名韶山市代表,263 名乡镇代表信息录入平台,并及时进行代表名单的调整更新工作。人大代表来电时,电脑屏幕上的接线工作台会弹出一条红字信息:\*\*\* 湖南省(湘潭市、韶山市、\* \*乡)人大代表。接线员的规范用语为:“欢迎您,\*\*\* 代表,这里是 12345 人大代表反映社情民意热线,请问有什么可以帮您?”

(三)组织一次学习,提升履职能力。市人大常委会联工委组织各级人大代表学习《韶山市各级人大代表向 12345 政务服务便民热线反映社情民意试点工作方案》,要求各代表熟悉此项工作,广泛走访联系群众,将收集到的意见建议,随时通过 12345 政务服务便民热线进行反映。市行政审批服务局组织热线工作人员和热线成员单位学习相关政策知识及《工作方案》,加强组织领导,熟悉办理流程,提高业务能力,确保精准交办,有效推进人大代表通过 12345 政务服务便民热线反映社情民意试点工作。

(四)建立一套机制,巩固工作成果。一是建立交办处理机制。建立专门的交办通道处理人大代表提出的问题

和建议,做到第一时间接收,属于受理范围内的,依程序第一时间交办,第一时间处理。对不属于受理范围的事项,及时告知人大代表理由及依据。对于涉及面广、办理难度大、耗时长建议意见转市人大常委会联工委,按闭会期间代表建议交相关部门办理。坚持问题导向,督促办理单位认真研究人大代表反映的问题和提出的建议,加强与代表的沟通联系,充分听取和吸纳代表的意见建议,着力推动人民群众的急难愁盼问题解决。二是建立处置情况反馈机制。有关单位按照 12345 政务服务便民热线办理要求,及时向人大代表反馈社情民意处理情况,对于条件不成熟暂不能解决的问题,向代表做好解释工作,并告知代表下一步工作安排和完成时限。市行政审批服务局每月向市人大常委会、市人民政府反馈代表通过 12345 便民热线反映社情民意的情况。三是建立监督检查机制。市行政审批服务局收集各责任单位对人大代表社情民意反馈工作的办理情况,定期检查通报,并纳入绩效管理考核指标体系。市人大常委会将人大代表向 12345 政务服务便民热线反映社情民意工作同建议办理工作相结合,通过开展专项检查和听取情况汇报等方式掌握了解并加强督促检查。四是建立信息报送机制。建立工作台账,全面记录人大代表来电基本信息和受理的具体事项及工单的受理、办理、反馈、回访、督办等内容。加强总结宣传,不断提升



服务质量,湖南卫视、湘潭日报等省市媒体推广宣传做法。

## 二、主要经验

(一)行在“快”字,快节奏体现高效率。一是对 12345 政务服务便民热线系统进行快速升级,将各级人大代表信息录入热线平台并及时更新。二是迅速掀起学习宣传热潮,各代表将收集到的意见建议,随时通过 12345 热线进行反映。三是建立专门的交办通道处理人大代表提出的问题和建议,做到第一时直接接收。属于受理范围内的,依程序第一时间交办,第一时间处理;对不属于受理范围的事项,第一时间告知人大代表理由及依据;对于涉及面广、办理难度大、耗时长意见建议第一时间转市人大常委会联工委,按闭会期间代表建议交相关部门办理。

(二)落在“好”字,好机制带来好反响。一是通过处置情况反馈机制,事前、事中和事后向人大代表反馈处理情况,对于条件不成熟暂不能解决的问题,向代表做好解释工作,并告知代表下一步工作安排和完成时限。二是对各责任单位的办理情况落实监督检查机制,并纳入绩效管理考核指标体系。市人大常委会将热线工作同建议办理工作相结合,通过开展专项检查和听取情况汇报等方式掌握了解并加强督促检查。三是热线平台共受理人大代表反映社情民意 33 件,内容涉及社会治安、城市管理市容、道

路交通、环境环保、社会服务等与群众息息相关的方方面面,目前已办结 33 件,满意率 96.97%,切实解决了一批急难愁盼问题。

(三)突出“新”字,新方式彰显新作为。人大代表向 12345 政务服务便民热线反映社情民意试点工作的开展,作为提升政府治理能力和治理水平的重要内容,创新并丰富了人大代表履职方式和平台,推动各级人大代表更好接地气、察民情、聚民智、惠民生,充分发挥新时代人大代表作用,做到民有所呼、我有所应,通过高质量的热线工作践行全过程人民民主,为推动“三高四新”战略实施、韶山经济社会高质量发展作出新的更大贡献。

(韶山市人大常委会联工委 供稿)

---

送:全国人大常委会办公厅联络局、研究室、新闻局、《中国人大》杂志社

省人大常委会主任会议(党组)成员

各省(区、市)人大常委会代表联络工作机构

省委办公厅、省委组织部、省委宣传部,省人民政府办公厅,省监察委员会,省高级人民法院,省人民检察院

省人大常委会副秘书长,省人大各专门委员会,省人大常委会各办事机构、工作机构,省纪委监委驻省人大机关纪检监察组

---

责任编辑:石 韧 谢峥嵘 联系方式:0731-85309270 hnrldlgwsrc@163.com

批准文号:湘党简准字〔2000〕第 28 号