

## 区人社局召开 12345 市民服务热线 2025 年度工作总结 暨 2026 年度工作部署会

1 月 8 日下午，区人社局召开 12345 市民服务热线 2025 年度工作总结暨 2026 年度工作部署会。局领导班子、局机关各科室、局属单位负责同志及热线工作联络员参加会议。区城运中心党组书记赖树生出席会议并讲话。



会上，区城运中心党组书记赖树生肯定了区人社局 2025 年 12345 市民服务热线工作取得的成绩，并提了三点建议：

- 一要 提升市民热线服务温度

始终秉持以人民为中心的发展思想，用心用情倾听群众诉求，以暖心服务架起政企民沟通的“连心桥”。

- 二要 深化接诉即办工作机制

优化诉求响应流程，压缩办理时限，推动群众急难愁盼问题快速响应、高效处置。

- 三要 落实内部闭环管理机制

明确热线办理全流程职责分工，以制度化管理确保各项工作落地见效。

区人社局党组书记、局长游雁对区人社系统热线工作强调了三方面要求：

- 一要 在履职尽责中彰显人社担当

全局上下要进一步提高思想认识，对标更高目标，构建更紧密联动，追求更优服务，切实增强做好热线工作的责任感和使命感。要进一步巩固深化“百日攻坚”行动形成的好经验、好机制、好作风，确保作风不松、思想不懈，锤炼过硬业务本领。

- 二要 在复盘总结中找差距补短板

要坚持问题导向，全面总结和系统分析热线工作存在的不足，从工作机制和工作作风入手，重点解决好“解决率”与“满意率”不同步，“响应快”与“落实慢”不匹配，“当下改”与“长久立”不衔接等问题。

- 三要 在实干担当中提质增效赋能

要压实责任链条，强化“一把手”负责制和首接负责制，在响应速度、办理深度、服务温度上树立更高标杆；

要完善联动机制，强化内部协同，深化外部联动，推动社会共治，加强闭环管理；要追求优质服务效能，深化“未诉先办”机制，进一步完善热线工作流程，推动“被动应答”向“主动治理”转变。

会议强调，全局系统需进一步统一思想、坚定信心，以更加昂扬的斗志、更加务实的作风、更加创新的举措，戮力同心，扎实工作，真正把热线打造成人社部门贴近群众的“暖心线”、优化营商环境的“测评线”、提升治理能力的“进步线”，为区域经济社会高质量发展贡献更强的人社力量！

会上通报了 2025 年区人社系统热线工作情况以及“百日攻坚”行动情况，并对 2026 年区人社系统市民服务热线工作进行部署。