

伊春市 12345 政务服务便民热线 茂名市 12345 政务服务便民热线 协同发展研究室工作方案

一、背景意义

伊春市和茂名市分别是黑龙江省和广东省的两个重要城市，两地 12345 政务服务便民热线均以致致力于为企业群众提供优质的服务为己任。为进一步加强两市之间政务服务便民热线的良好交流与合作，提升两市 12345 政务服务便民热线的服务质量，增强服务能力，提高服务效率，满足企业群众的需求。充分发挥热线听民声、察民情、解民忧和全心全意为人民服务的作用，为两地的群众提供多元化、高品质的服务，两市决定建立友好热线城市关系基础上建立发展同盟并实行业务联动，共同打造高质量政务服务便民热线。

二、工作目标

双方本着资源共享、优势互补、共同学习和共同发展的原则，通过加强交流合作与相互学习，提升服务效率，优化服务流程，提高服务质量，满足企业群众的需求，提高群众满意率，助力热线高质量发展。

三、工作内容

(一) 组织交流学习。不定期进行线上经验交流和学习，共

享服务管理、技术支持等方面的资源和信息。不定期举办线上碰头会和研讨会，进行经验交流和分享，共同探讨如何提升服务质量和效率。

（二）建立资源共享。在信息方面：双方将根据工作实际实时更新共享两市的政策法规、服务流程等信息，方便双方工作人员查询和使用，提升服务效能。在制度管理方面：通过分享各自热线实际运行管理上的各项制度机制，互相学习优秀经验做法，助力热线高质量发展。在数据分析方面，相互交流热线数据分析和应用方面的经验，探讨如何更好地利用热线数据为城市治理提供帮助与决策支撑。在技术支持方面，根据热线运行需求，共享各自的技术资源，共同研发新的服务项目和工具，提高服务效率。

（三）开展线上联合培训。为提高双方工作人员的业务水平和服务能力，共同提升服务质量，双方可根据实际情况进行线上业务培训和技术交流，提升热线人员的专业能力和服务水平。

（四）优化热线服务流程。双方可以共同研究分析两市的政务便民热线服务流程，找出存在的问题和改进的空间，提出优化建议。通过加强交流合作，双方可以相互学习借鉴对方的优秀经验和做法，提高两市政务服务水平。同时，双方可以不定期对服务质量进行相互评估、测评和探讨，确保服务质量始终保持在较高水平。

（五）跨省联办协办。涉及民生类事项，如医保、社保、供

水、供热、供电、燃气、物业服务管理等，两地热线对旅居群众提供协同联办跨省帮办代办等便利服务。更好地满足群众的需求，解决群众的实际问题，架起政府与群众之间的“连心桥”。

四、工作联络组

伊春市12345政务服务便民热线与茂名市12345政务服务热线负责日常沟通、联系和协调，推进交流合作工作。

五、工作要求

（一）加强合作交流。不定期召开线上联席会议，建立专业、高效沟通、协调机制，充分发挥协调和组织优势，营造良好的热线互动环境。共同研讨和分享热线经验做法，推进友好城市合作交流。

（二）落实工作制度。研究涉及的内容及合作过程中所知悉的信息有保密责任和义务。涉及制度、政策等转载及宣传，在征得对方同意之前，不得随意向第三方提供或公布。

（三）强化宣传推广。商讨宣传策略，通过热线公众号、微信推广平台等渠道，互相链接和推广对方的优秀服务案例和成功经验以及动态消息等，提升公众对双方服务的认同度和满意度。