

2023年企业吹哨部门报到方案(优质5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

企业吹哨部门报到方案篇一

〔三〕坚决打击“两非”活动，维护政治安全 *镇严密防范境外某渗透活动，依法防范处置利用某从事的违法犯罪活动。按照打防管控一体化工作思路，深化对非法某和“两非”的全面排查整治，充分运用大数据对“两非”“门徒会”“全能神”等“两非”重点组织和重点人落地实施精准管控。开展反“两非”斗争，深挖打击“两非”违法犯罪活动，扎实做好涉“两非”风险语境和处置，积极开展“两非”人员教育转化，加强基层反“两非”宣传教育。依法取缔和打击“精神传销”有害培训。推进警示教育“进农村、进校园、进机关、进企业、进某场所”。

诉调对接中心和诉讼效劳中心的工作融合，提供“一站式”解纷效劳。建设在线矛盾纠纷化解平台并和社会整治管理综合信息系统对接，充分整合矛盾化解资源，推进纠纷线上解决机制建设。

*镇成立了*镇安全建设〔市域社会整治管理〕领导小组，确定小组成员，明确工作职责。刊载印发了《新城区*镇市域社会整治管理现代化规章管理制度机制文件》：明确领导小组各成员单位主要职责任务，建立市域社会整治管理现代化工作联络员规章管理制度，调度会商工作机制，督查督办制度，责任追究机制。制定*镇加快推进市域社会整治管理现代化工作落地实施方案。

〔三〕重点人员管控 对本镇存在的重点人员，由镇村两级进行专人管控，不定时摸排监督巡检。同时对*镇三名重点人员进行管控〔镇、村两级监管，一周一次走访，了解思想状态，行动轨迹，个人及家庭成员情况，签订了“三书”。

认认真真的做好工作记录，准点按时上报工作情况，切实解决群众问题，进一步拉近和群众之间的距离，实现党员干部沉下去、问题带回来，信访量降下去、满意度升上来，促进*镇地区经济社会和谐安全稳定。

〔五〕开展矛盾纠纷集中排查化解专项工作 为严格落实市政法委《关于开展矛盾纠纷集中排查化解专项活动的通知》的文件精神，*镇高度重视，及时组织镇属各行政村相关负责人召开矛盾纠纷集中排查化解工作会议，进行周密安排和认真安排，积极组织工作人员于*月*日至*月*日开展矛盾纠纷集中排查化解专项活动，建成村镇两级矛盾化解联合效劳中心，分别是*镇及下属各村建成矛盾化解联合效劳中心，并确定组织机构及人员职责。

当前*镇维稳工作虽然有一个好的发展形势，但也存在着一些问题和困难。第一个是矛盾纠纷多样化，复杂化。第二个是村级调解制度进一步完善。实现维稳工作“村为主”是维稳工作的一项重要措施，只有真正落实维稳工作“村为主”制度，才能将各种矛盾纠纷化解在最基层，才能更好的保证“小事不出村，大事不出镇”。三是排查中个别人员警惕性较高，不愿细致交代事情的前因后果、来龙去脉，工作人员掌握实情比拟困难，难以精准施策。

确定重点行业领域安全生产专项整治行动落地实施方案，加强对公共安全风险管理和隐患的排查，同时加强对新模式、新技术的安全监管和评估。健全完善公共安全事件应急处置机制，力保安全稳定。

下一步，*镇将继续推进市域社会整治管理工作，将社会整治管理关口前移，重心下沉，力量下倾，夯实社会稳定根底，提升基层整治管理效能，努力做到矛盾不上交、安全不出事、效劳不缺位，全力提升人民获得感、幸福感和安全感，为建设更高水平的安全作出更大奉献。

企业吹哨部门报到方案篇二

一年来，在政府办公室领导的带动下，在全体成员的帮助下，我紧紧围绕区政府办公室的中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现作以简要汇报。一、主要工作（一）抓学习，不断提高自身素质。1、加强思想政治学习，提高政治素质。认真学习马克思列宁主义^v^思想和^v^理论，用先进的思想武装大脑，以共产主义为奋斗目标，以为人民服务为己任。该同志进入办公室以来先后，系统学习了^v^选集 1-3 卷^v^建设有中国特色的社会主义理论及^v^^v^三个代表^v^重要思想，记各类学习 笔记 5 万余字，读书心得数十篇，使自己的思想觉悟和理论水平都得到了显著提高，观察问题、分析问题和解决问题的能力明显增强。

作为一名^v^员，经常温习党史，始终坚持学习党章以及党的路线、方针、政策，和^v^保持高度的一致。2、加强业务知识学习，提高工作能力。该同志自到政府办公室以来，始终不忘加强自身业务学习。

认真学习办公办文系统，规书档案归档，使文书档案管理的得井井有条。

、3、服务大局，接待工作上水平。凡是上级领导来我区检查指导工作，我都能够协同有关部门认真准备接待，拟定接待计划，注意接待细节，先后组织接待了副省长马淑杰带队的城建情况检查、全市重点工作检查、全市农业大拉练等大型

检查 30 多次，从没有出现纰漏。8 月 2 日，在接待全市工业大拉练中，由于检查文章整理：内容多，涉及部门多，事前，在办公室全体人员的帮助下，制定了详细的接待方案，组织有关部门召开了协调会，安排分解了接待任务，认真起草打印了 10 个被检查点的基本情况，并附以彩图，装订成册，以图文并茂的形式介绍了工业工作进展情况，不但确立了办公室在领导、专家心目中的良好形象，而且还推动了办公室接待工作再上新台阶。4、耐心细致，搞好后勤工作。政府办领导、调研员、秘书、司机和离退休人员共 29 人，日常后勤服务工作比较琐碎，面对大量的日常性工作和领导临时交办的事项，我都能抓紧时间，高效、圆满、妥善地办理好，为办公室工作的正常开展提供了有效保证。二、存在不足一是政治理论学习虽有一定的进步，但还没有深度和广度。二是事务性工作纷繁复杂，减少了调研机会，从而无法进一步提高自己的写作能力。

一、思想建设方面 （一）加强学习，不断提高自身素质。

学习是干部提高思想政治素质和业务能力的基础。一年多来，我着力在两个方面下功夫。一是强化政治理论学习。通过学习使自己的思想作风、工作作风、生活作风和领导作风得到了提高，宗旨观念得到了加强，理论水平得到进一步的提升。二是加强专业知识学习。主动应对接待工作面临的新形势和新要求，解决接待工作实践中出现的新情况和新问题。

通过不同形式的学习使自己的理论水平和业务能力得到了提高。

（二）认真执行民主集中制，自觉坚持组织原则。

按照科学发展观的要求，认真贯彻党的路线、方针、政策，积极参加党的各项活动，始终以党员的标准严格要求自己，1 能站在大局的高度考虑和处理问题。

积极维护领导班子的协作团结，注重把握四个原则：一是尊重原则。尊重领导、尊重前辈。

二是信任原则。注意自己的言行，做到被人信任和信任别人。
三是支持帮助的原则。

依靠班子成员之间的好合作和相互支持帮助，充分发挥集体的力量和智慧，形成合力，才能出色完成所肩负的任务。遵守规章制度，严格按程序办事，在自己的职责范围内做好工作，同时，摆正位置，当好配角，做好领导的助手和参谋。

（三）坚持求真务实，牢固树立为大局服务思想。

一年多来，能以科学发展观重要思想为指导，坚持求真务实的工作态度，牢固树立为大局服务的思想，自觉抵制弄虚作假和浮夸作风，认真做好各项工作。平时工作中，能够自觉执行上级指示，善于围绕各个阶段的重点工作，有较强的政治意识、大局意识、责任意识。有较强的群众观念，团结同志，虚心向同志们学习，能经常与同志们交流、沟通，做到集思广益，发扬团结协作的团队精神，能讲正气，公正坦率，诚实守信，在平时工作中能与同志们和谐相处，致力营造和谐一致、积极向上的良好工作氛围。

二、履行职责方面（一）精心谋划工作，尽善尽美完成接待任务。坚持接待工作服务经济发展的思路，按照细致、周到、安全的工作原则，认真做好各项接待工作。面对公司接待任务日益繁重，接待批次、接待档次日益提高的新形势，我能按照上级领导的要求，克服任务重、人手紧的困难，按照热忱、周到、安全、节约、细致的工作原则，圆满完成各项接待任务，给客人留下了深刻的印象。

（二）加强协调联系，上下联动畅通接待环节。

加强沟通做好部门之间的联络、联系，保持各个接待环节关

系顺畅，是我们做好接待工作提高接待工作服务质量的关键所在。在日常工作中，我能积极发挥职能作用，加强纵向、横向、内部协调工作，促进了各方关系和谐顺畅，为高质量完成各项接待任务打下了良好基础。

三、廉洁自律方面 一年多来，能自觉加强从政道德修养，坚持严于律己、廉洁自律，努力做一名组织和群众认可的干部。接待工作本身要做的是宾客的迎来送往，在平时工作中经常要牵涉到一些礼品和食宿帐目的进出。为此，一直来本人能正确树立世界观、人生观和价值观，全心全意为宾客服务。能严格按照制度办事，坚持合法、公正、透明的原则，属于本职范围的事认真完成，不明确的事待领导决定以后再办，做到职责分明，责权明确，严格做到秉公办事，不以权谋私、不贪图享受。

主要不足：一是细节问题还欠注意，工作欠大胆；二是学习尚需抓紧，自身素质还需进一步提高；三是工作中存在着性格偏急的现象。存在问题有待于在今后的工作中加以改进和克服。

在新的一年里，我将在公司的正确领导下，团结和依靠全办3同志努力开拓，扎实工作，不断提高自身政治、业务素质，坚定宗旨观念，为我市经济发展作出应有的贡献。

三、2014年工作计划（一）、加强学习，坚定信念，强化岗位责任感 在日常工作中带领科室员工始终以“高标准”要求自己，在工作中不断加强自身的党性修养，坚持四项基本原则，积极参加政治理论，认真学习贯彻“三个代表”重要思想，转变观念，开拓创新，与时俱进；在通过学习，强化岗位责任感，圆满完成各项工作任务。

（二）、进一步细化科室管理，进一步规范工作程序。

2014年，在工作中进一步总结接待工作的细致性，本着更

方便操作的原则，细化工作程序，努力将接待工作做到细致、周到。

（三）、加强人员管理，充实接待队伍。

鉴于目前接待人员少，接待任务重的现状，积极同领导协调，争取扩充接待队伍，以便更好的服务于客户和来宾。

接待工作要出成果。出成果就体现在我们的接待水平上，体现在我们的工作效率上。

一、工作开展及履行职责情况年，在各级领导的关心指导下，接待办全体工作人员，始终坚持以科学发展观统揽接待工作，牢记接待工作为中心工作服务的宗旨。紧密协作，踏实工作，按照“规范接待管理、提升接待水平、争创服务品牌、展示企业风采、服务经济发展”的工作思路，努力创新接待理论和接待方法，用抓经济的思路、理念、机制和办法抓接待，明确了接待工作既要为经济发展服务，又要注重经济效益、讲究接待成本的工作原则，培养了干部职工良好的市场观念、效益观念、竞争观念、信息观念和服务观念，树立了接待工作应具备的窗口意识、开放意识、奉献意识，认真、细致、周到、高标准地完成了各项接待工作。2009年共接待各级党政代表团及大型投资考察团114批次，共5800余人。在具体的工作中，第一是注重了细节。接待工作无小事，每个环节、每个细节都要考虑周全。每次接待都严格按照来客活动日程，遵循来客接待流程，精心编制接待方案，有序搞好活动组织，把握接待工作特点，提前制定工作预案，妥善办理接待细节，做深、做实各项接待要素。突出“精练化、人性化、亲情化”服务，让客人宾至如归。第二是注重了精致。在服务态度上，热情真诚，在服务方式上，讲求实效，注重安全、卫生、舒适。常规接待，细致入微，高效周到；大型接待，科学运筹，精心组织。第三是注重了精干。接待工作的质量，重要的因素取决于工作人员的素质。在加强队伍建设上，采取走出观摩，请进来指导，挤时间“充电”等

方式对接待工作人员进行培训，使每个工作人员具有较好的交际能力，较快的反映能力和较强的组织能力。第四是注重了接待成本。为降低接待成本，通过与定点接待单位签定协议，直接到厂家采购接待用品的方式，全年就节约接待经费90余万元。

一是职能配路不到位，工作机制不完善，影响职能作用发挥；二是接待基础条件差，从事接待工作的人员素质参差不齐，个别工作人员不熟悉接待礼仪、程序及有关要求，不熟悉业务知识和技能，达不到接待工作要求；三是协调沟通不够，政策把关不严，超规格、超标准接待现象时有发生；四是在工作创新上还存在薄弱环节，忙于具体事务性工作多，缺乏对接待工作深层次的思考。这些问题我将在今后的工作中予以克服。

二、执行廉洁自律方面的情况（一）加强理论学习，筑拒腐防变的思想防线 一是强素质，不断提高全体接待工作人员的“防腐”免疫力。我们注重把廉政建设理论学习同政治理论学习有机结合起来，扩大学习范围，增强学习效果。今年以来，除积极参加区政府办公室2组织的集中学习、集体讨论外，在紧张的工作之余，注意收集报刊杂志上党建、廉政方面的理论文章，重点学习了《中国共产党党员领导干部廉洁从政准则（试行）》、《中国^v^党内监督条例（试行）》、《中国^v^纪律处分条例》及中纪委三次全会提出的“四大纪律、八项要求”等内容，并认真做了学习笔记，提高了理论水平。二是坚定信念。通过观看多部反腐败电教片，参加多种形式的党性、党风、党纪和廉政教育，树立了正确的权利观、地位观、利益观，进一步认识到了廉政建设的重要性，廉洁自律的必要性和违法违纪的危害性。

增强了在新形势下拒腐防变的能力，提高了自我约束能力；自我警省能力。

（二）加强作风建设 一年以来，我们以^v^精神为指导，大

力加强作风建设， 尽职尽责的做好接待工作。在接待工作中能够树立大局意识，做到令行禁止，认真执行各项规章制度。针对每一次接待任务，积极想办法，协调各方面的关系，采取有效措施，确保接待工作的顺利实施。我们坚持在每次接待工作中，要以方便客人、有礼、有节为宗旨，并严格把好程序关、成本关和廉洁自律关。通过努力工作，使每一位同志充分认识到做好新形势下的公务接待工作，没有永远的尽头，只有永远的开始，没有最好，只有更好。

（三）加强党风廉政建设 廉洁自律是反对腐败、加强党风廉政建设的關鍵。在接待工作中严格按标准接待，不接受定点接待单位的现金、礼品、宴请；3 无赌博行为；无借机敛财行为；我们坚持以自律为本，以廉洁自律为起点，从严要求每一们接待工作人员，时时告诫自己：莫伸手、人莫贪；不追求、不羡慕安逸享乐；不攀比，不讲排场，努力勤政、廉政，保证无论在什么情况下都要廉洁。

存在的不足：一是廉洁自律的意识还有待进一步增强；二是对新形势下党风廉正建设面临的新情况、新问题缺乏有效的措施和办法，如接待工作中有超标准接待。这些问题我们将在今后工作中予以克服，从严要求，使每一位同志的一言一行符合“三个代表”的重要思想；符合与时俱进的精神；符合党纪政纪的要求。

企业吹哨部门报到方案篇三

（第一篇）

自“迎接^v优化法治化营商环境、服务保障高质量发展”大讨论活动开展以来，xx 区检察院积极发挥检察职能，坚持“落细、落小、落实”，精心谋划，周密部署，细化措施，狠抓推进，各项工作取得了良好成效。

一、高度重视，强化思想发动，着力打造坚实牢固的保障环

境

xx 区政法委《全区政法机关“迎接^v^[]优化法治化营商环境、服务保障高质量发展”大讨论活动工作方案》下发后，院党组高度重视，迅速行动，坚持做到高标准、高要求，把优化法治化营商环境作为今年的一项重要任务来抓。先后召开党组扩大会、全院动员会，全面部署大讨论活动有序、高效开展。同时，立即成立了活动领导小组，抽调各部门相关人员组成工作专班，负责具体日常工作，强化对活动的组织领导和协调推进。

二、制定方案，及时全面部署，着力打造宽松平等的政策环境

按照 xx 区统一部署[]xx 区院结合检察工作实际，明确了开展专项活动的指导思想和工作目标，细化了工作措施和内容，责任部门，制定各个阶段任务推进时间表，确保专项活动有序开展。同时，出台[]xx 区人民检察院服务企业十六条具体措施》、“民营企业一站式”快速受理机制和“绿色通道”优先办理机制，力争为企业 provide 宽松平等的政策环境和优质的检察服务。

三、全面排查，以办案促整改，着力打造高效务实的政务环境

2 视材料 xx 份，查找存在的问题 xx 条，另外通过 x 次开门纳谏座谈会和走访企业征求意见建议 xx 条。对于存在的问题，院党组不等不靠、勇于担当、立行立改，制定整改措施 x 条，有力维护了公平公正的营商环境，有效推动专项整治工作深入开展。

四、宣传引导，以检察文化促提升，着力打造文明和谐的人文环境

一是加大宣传力度。自大讨论工作开展以来，及时成立舆论宣传小分队，成员由各内设机构内勤担任，规定每天按时汇总本部门的工作动态，对于有价值的线索及时组织专人形成工作简报对外宣传。

二是以检察文化助力营商环境。先后组建检察巾帼力量队、健康教育心理咨询等专门团队，针对女企业家、特殊企业家提供一对一定制检察服务。工作中主动学习女企业家以及残疾人企业家艰苦奋斗、不畏艰难、努力拼搏地“干、创、闯”的精神，提升队伍素质。

三是对辖区 xx 企业建立检察官包联责任制，由一名员额检察官加一名检察官助理对企业提供 24 小时法律服务。在民办寄宿制学校中开展心理健康教育活动时，针对寄宿制学生的心理特点，从心理健康普查、积极思维定义、调节情绪和释放压力等方面助力企业加强校园安全管理、维护未成年合法权益、防止校园暴力等，努力营造安全和谐的校园环境。

截止到目前共编发各类工作信息 xx 余期，被中央级□xx 区级、市级各类媒体转发 xxx 余次，为优化法治化营商环境打牢坚实的舆论基础。

五、整章建制，以队伍建设促发展，着力打造风清气正的政治环境

3 通过学习正反典型案例，教育引导全体检察干警严禁索拿卡要、严禁违规插手经济纠纷，要平等保护各类市场主体产权和合法权益，要常态化开展冤错案件纠正等，以点带面提升法治化营商环境水平。三是整章建制，用制度固化大讨论活动成果。按照对照检视发现的问题，建立长效化机制 xx 条，持续深化改革创新，大力开展专项整治，着力营造惠商安商的发展环境。

4 检察院持续优化营商环境情况总结汇报

（第二篇）

20xx年以来□xx区检察院始终紧紧围绕区党委的中心工作，努力以“跳出检察看检察”的视角，多维度深层次细化检察职能，以推动基层治理体系和治理能力的提升、助力规范优化营商环境建设来检视提升队伍的能动性和履职的效果性，扎实服务xx区经济发展大局。自20xx年湛江市开展“营商环境整治提升年”活动以来□xx区检察院将服务助力营商环境整治提升纳入年度重点工作并成立专门机构统筹推进，助力营造更为稳定、公平、透明、可预期的营商环境。

一、坚持宽严相济的刑事司法政策，重视防范化解涉企风险，落实“三个效果”有机统一。

（一）依法贯彻落实“少捕慎诉”刑事司法理念。

自20xx年以来□xx区检察院共办理涉企业刑事案件xx件xx人。其中，办理一批民企高管、负责人、经营者涉轻微刑事案件，如对在疫情期间的发案、涉嫌非法捕捞水产品的企业管理人员适用认罪认罚从宽制度后依法作出不起诉决定，并深入回访该涉案企业保障其依法合规生产、经营；办理的一起疫情期间正处于改制的某企业法人代表涉嫌危险驾驶案，依法作出了不起诉处理，保障了该企业复工复产并顺利改制；促成拒不执行判决、裁定的某企业法人及时归案，达成和解及时还清欠款，该院依法对其作出了不起诉处理决定，促进涉案企业恢复正常生产。

（二）对涉企经济类案件，依法促进被告人积极退赃、赔偿，做实挽回损失的核心目标。

5 刑事和解，被害人某公司收到全额退赔后作出谅解，该院依法对被告人提出适用缓刑的量刑建议并被法院采纳。

二、坚决打击干扰破坏经济健康发展、侵害知识产权的违法

犯罪，推动营造创新、安全、稳定的营商环境。

（一）重视防范化解金融风险，助力稳定金融秩序。

自 20xx 年以来□xx 区检察院共受理破坏社会主义市场经济秩序审查逮捕案xx 件 xx 人、审查起诉案 xx 件 xxx 人，起诉涉扰乱市场秩序案 xx 件 xx 人、起诉破坏金融秩序管理案 x 件 xx 人，起诉合同诈骗案 xx 件 xx 人，起诉的骗取贷款、违法发放贷款、非法集资等系列案件涉案金额特别巨大，能针对在办案中发现的金融风险，及时制发多份化解和防范的检察建议，支持一家新合并改制的企业规范经营，督促被建议行政主管部门强化监管培训、堵塞风险漏洞，推动金融贷款行业的共性问题得到标本兼治。同时，该院积极协调配合区纪委监委、区公安分局做好涉征地拆迁补偿资金的管理和使用，以及该领域犯罪的预防和惩治。

（二）多维度强化对企业形象和知识产权的司法保护。

企业吹哨部门报到方案篇四

以下是工作总结之家为大家整理的关于办公室文秘个人工作总结范文1000字的文章，希望大家能够喜欢！

办公室文秘工作表面上看来中规中矩，略显枯燥，实际上却是处处都充满了挑战。文秘工作对行文的规范性和文字功夫的要求非常高，这与我原先在学校中写文章的要求相差很大，因此在工作中所遇到的困难要比我想象中多很多。另外，社会经验和工作经验的缺乏，也为我尽快适应工作带来了许多困难。我刚刚毕业，与社会接触较少，在待人接物、言谈举止、处理问题等方面都还有很多内容需要不断学习，充实提高。与此同时，这些问题对我来说也是一笔的财富，我相信在刚刚参加工作时所遇到的问题会为我今后的工作积累下宝贵的经验。

在今后的工作中，我将在以下几下方面继续努力：

一、努力树立对总台和总台领导的服务意识，把工作当成一种服务。站在总台和总台领导的角度看问题，审时度势，全力以赴，为领导服务，替领导分忧，让领导满意。

三、努力摆脱学校生活所带来的不利影响，包括谈吐、仪表、为人处事的方式方法等，使自己能够尽快适应办公室的工作需要。对工作要有充分的自信，但不能骄傲，不要看重自己的学历，需要学习的东西还有很多很多。

四、文秘科的许多工作直接涉及到台和台领导的相关事务，这需要养成对领导不乱说，对同事不多说，对外界不能说的的工作习惯。

五、要继续保持在学校时的钻研状态，认真学习广电业务知识和文秘工作，要把广电业务知识同文秘工作，尤其是办公室信息工作结合起来。

办公室文秘科是个团结奋进的集体，是一个朝气蓬勃的集体，感谢各级领导对我的关怀和鼓励，感谢办公室的同事们在各个方面给予我的帮助，在今后的工作中，我要努力调整自己的工作状态和工作方法，以饱满的精神状态和扎实的工作作风，做好自己的本职工作，为总台的改革和发展多做贡献。

企业吹哨部门报到方案篇五

发现问题、解决问题是市民服务热线设立的初衷，快速响应、把事办好是接诉即办机制的要义。接诉即办作为一项城市治理中的基础响应机制，接的是“急茬”，谋的是长远，注定要在直面考验、接受考验中不断完善。以一条热线的不断完善，连接 2100 多万市民的心，形成的是共治善治的正向循环。

当前，我市疫情防控紧张有序，整体形势稳定向好。复盘疫情处置，多方不约而同点赞 12345 热线，称正是这一串“令人信赖的数字”，充分发挥了抗疫前哨作用，成为市民身边答疑解惑的“总客服”。

民有所呼，我有所应。12345 的超强存在感，来自于其对民生诉求的高回应性。截至目前，本轮疫情中，12345 热线共受理防控相关问题 72 万余件，占同期电话受理总量近四成。进出京规定、健康宝弹窗有何变化，疫苗接种、发热就医该怎么办，每项求助都事关群众切身利益；监督防控漏洞，表扬基层工作人员、志愿者的辛勤付出，每次交流都汇集了齐心战疫的力量。疫情风险就在身边，防控环节牵动人心，12345 解决问题、倾听心声的姿态，在关键时刻架起了政府与市民之间的“连心桥”，给大家一颗定心丸。

作机制上不断扩容升级——梳理“知识”，有效答复，对话务员进行专题培训，对高频问题制定“一问一答”口径；协调力量，确保专业，话务受理大厅新增“110 值班人员”，开通“卫生健康专家咨询”专线；及时纠错，补充数据，针对通勤人员的个性化诉求，建立信息快速交办机制防止“误伤”；分析总结，提出方案，将暴露出的信息盲点与相关方面沟通对接，为优化政策提供参考……正是这种始终在线的问题意识，积极主动的应战应变，让 12345 越来越“智慧”，成为市民可信赖依靠的“万能法宝”。

城市治理是一项系统工程，任何制度的成型都需要一个过程。接诉即办作为一项城市治理中的基础响应机制，接的是“急茬”，谋的是长远。梳理 12345 的发展脉络，从归^v^管理，到成立政务局“专攻”；从只能打电话反映问题，到微博、微信等新媒体渠道 24 小时在线；从话务员单兵作战，到引入职能部门协同办事……热线机制的每一次革新升级，都贯穿着对接诉即办初心的落实。从实践中来，到实践中去，接诉即办既是工作理念，又是工作方法，注定要在直面考验、接受考验中不断完善。下一步热线仍要扩充内容、消除盲区，

力争不被“问倒”；仍要总结规律、优化机制，促使方案形成预案。

接诉即办为民服务，相应的，群众力量也是接诉即办的源头活水。好的机制提供了交流渠道、协调平台，而最终对接问题、解决诉求的都是人。各个职能部门的治理者改进工作思路、提升治理能力，以看得见的改变，回应对美好生活的期待，群众对政府的肯定、支持、配合程度会再上新台阶。当人们在建设美好城市上凝聚起更多共识，也自然会在种种公共事务上积极提问题、齐心想办法、客观做评价。以一条热线的不断完善，连接 2100 多万市民的心，形成的是共治善治的正向循环。