

桐柏县人民政府办公室

桐柏县人民政府办公室 关于进一步加强 12345 政务服务便民热线工作的 通 知

各乡镇人民政府，县先进制造业开发区管委会，县直各单位：

为贯彻落实市“12345”政务服务便民热线有关文件及工作要求，切实做好我县“12345”热线受理办理工作，按照县政府领导指示，结合当前工单办理情况，现就进一步加强“12345”政务服务便民热线工作有关事项通知如下：

一、加强规范办理，提高办理质量

（一）严把事前查阅受理关。各乡镇（集聚区）、各单位要高度重视“12345”热线工作，明确分管负责人，并选派一名得力工作人员作为承办人，具体负责热线办理工作。承办人是办理工作的第一责任人，要坚持每天定时登录平台进行查阅，对于承办的事项要及时受理，并呈送分管领导或主要领导阅批。

（二）严把事中办理反馈关。各乡镇（集聚区）、各单位对接受的事项办理答复要坚持高标准、高质量，切实做到认真调查核实、依法依规办理、实事求是解答，坚决杜绝答非所问、避重就轻，以及回复内容、行文书写标准不规范等现象。答复内容需体现两个方面：一方面是与反映人沟通情况。办理时应

坚持即接即办、能快就不要慢，及时回应群众的关切，务必第一时间与反映人进行联系沟通（匿名件除外），并在答复内容中体现。如：经办人 XXX 使用电话号 XXX 于 X 月 X 日 X 时与反映人通话。若出现反映人停机、多次拨打无人接听等无法联系的情况，需要在答复内容中注明。**另一方面是调查处理情况。**在与反映人联系沟通后，需根据反映人诉求进行调查处理。**若诉求合理**，办理单位应依法依规进行办理。在办理期限内能解决的问题，需写明调查办理情况，并着重体现办理结果；在办理期限内不能解决的问题，需写明当前办理进度、工作计划及预期效果。**若诉求不合理**，办理单位应当明确阐述其不合理的依据（相关规划、规章制度、政策文件等），提出合理化建议或解决途径，并附佐证资料（文件、照片、情况说明等扫描件）。**若诉求不在办理范围**，应按照以下方式处置。对于应当通过或已进入信访、仲裁、纪检监察、行政处罚、行政复议、刑事、诉讼等法定途径处理的事项，应告知诉求人相应法定渠道；对属于人大、政协、军队等职责范围的事项，应向诉求人做好解释说明工作，对上述不在办理范围内的事项需在答复内容中提交情况说明，并附佐证资料（行政、刑事等程序相应文书扫描件）。

答复内容务必包含以上信息，并经分管领导或主要领导审签后反馈，缺少任意一项，一律退回重办，切实提高每一件工单（事项）的办理效率和质量。

（三）严把事后跟踪回访关。各乡镇（集聚区）、各单位在规范受理、登记、转办、结果反馈等流程的同时，要做好回

访工作。群众对答复满意的，应在平台系统答复内容中体现。群众对答复不满意的，要主动做好沟通，找准问题症结，重新进行办理和反馈。对确因客观原因无法解决的，要做好解释说明工作，争取群众的理解和支持，提高群众的满意度。

二、加强协调配合，健全联动机制

（一）完善平台建设。为及时解答市民咨询、准确派发工单，各乡镇（集聚区）、各单位每月收集整理服务群众的行政审批、政务服务事项内容及所需的相关资料，及时更新上报“12345”知识库，不断提高热线政务咨询服务质量。

（二）做好沟通对接。各乡镇（集聚区）、各单位接到工单后，对属于本单位职能范围的工单，在与诉求人做好沟通联系的前提下，按规定时限在平台做好工单的接收和反馈回复；因承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前通过热线工单办理系统提出延期申请，并写明延期理由、依据和延期时限，且需要联系反映人说明延期理由、阶段性办理情况、下一步工作计划等，一个工单（事项）延期办理以1次为限。对不属于本单位职能范围的工单，应提交情况说明（经单位主要领导签章），并及时向平台提出退回，经县级平台审核后，重新确定承办单位。

三、加强组织领导，确保高质高效

（一）切实提高思想认识。“12345”政务服务便民热线是各级政府履职尽责的重要平台和为民服务的重要渠道，也是建设法治政府、高效政府和服务型政府的有效途径。各乡镇（集

聚区）、各单位要切实提高思想认识，增强“12345”热线办理工作的责任感、使命感，做到主要领导亲自管，分管领导具体抓。对于重难点、被退回重办和群众不满意的诉求件，主要领导要亲自协调，及时研究和妥善解决群众反映的困难和问题，全力做好热线各项工作，确保群众反映的事项“件件有回音，事事有落实”。

（二）强化督导考核通报。县政府办每月对各乡镇（集聚区）、各单位“12345”政务服务便民热线转办工单的受理率、办结率、回访过程满意率、办理结果满意度、整体满意率、知识库更新进行统计排名；对答复内容被退回重办 3 次以上的、工单超期 2 次以上的、回访中发现承办单位未与反映人联系 3 次以上的将进行全县通报批评并抄送党政主要领导及分管领导，同时将其纳入年终绩效考评。

（三）加大跟踪指导力度。各乡镇（集聚区）、各单位要及时关注“12345”政务服务便民热线平台推送的工单接收、临期未办结、超期未办结等提醒通知。同时，县政府督查室也将对转交承办单位办理的事项进行跟踪，对超期未办结的进行电话催办督办。对个别承办单位因热线事项不按时办理、拖延不办、推诿扯皮或工作措施不力、敷衍塞责造成严重影响的，将严肃追究相关领导的责任。

桐柏县人民政府办公室

2023 年 3 月 2 日