

**濮阳市华龙区 12345 政务服务热线
相关制度（试行）**

濮阳市华龙区政务服务和大数据管理局

2020 年 10 月

目 录

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线中心 转派工单办理工作规定 (暂行)	1
濮阳市华龙区 12345 政务服务热线工作运行管理办法 (暂行)	14
濮阳市华龙区 12345 政务服务热线“六统一”工作制度.....	20
濮阳市华龙区 12345 政务服务热线工单交办制度 (暂行)	22
濮阳市华龙区 12345 政务服务热线诉求件办理工作督办催办制 度 (暂行)	24
濮阳市华龙区 12345 政务服务热线办理流程 (暂行)	27

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线中心 转派工单办理工作规定（暂行）

第一章 总则

第一条(目的和依据)

为规范华龙区 12345 政务服务热线中心转派工单办理工作，提高工作质量和效率，结合本区工作实际，制定本规定。

第二条(适用范围)

市 12345 政务服务热线统一接听接收群众诉求来电。区 12345 政务服务热线中心接到市热线转办件，根据地域、管辖范围、职责分工统一分配至各乡、镇（办）或区直相关单位处理。

第三条(工作原则)

- (一) 便民利民；
- (二) 条块结合、以条为主、街镇托底；
- (三) 职责法定；
- (四) 分类处置；
- (五) 及时高效。

第二章 工单的办理

第四条(受理范围)

区 12345 政务服务热线中心受理群众提出的以下事项：

- (一) 对法律、法规、政策和公共信息的咨询；
- (二) 生产、生活中遇到的非紧急求助事项；

(三) 对本区社会管理、公共服务的投诉;

(四) 对本区经济社会发展、社会管理和城市建设等社会管理、公共服务方面的意见、建议;

(五) 可以受理的其他事项。

第五条(不予受理)

区 12345 政务服务热线中心不予受理市民反映的以下事项:

(一) 诉讼、仲裁、行政处罚、行政复议、信访复查复核、政府信息公开等法定程序正在处理或者已处理完毕的事项;

(二) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项;

(三) 违反法律、法规或者违背社会公序良俗的事项。

第六条(工单的接收)

承办单位应当明确分管领导、联络员、办理人员,负责接收区 12345 政务服务热线中心转派工单。对区 12345 政务服务热线中心通过政务专网 12345 政务服务热线系统派发的电子工单承办单位应当及时接收。电子工单以区 12345 政务服务热线中心转交的时间为收到时间。

第七条(退单)

承办单位要落实“首问责任制”,切实把群众来电事项处置落实到位,避免“推而不接、接而不办、办而不实”现象。

对不属本单位职责范围的事项,承办单位在收到工单之

日起1个工作日内，经本单位分管领导审核后，申请退单，说明退单理由，提供工作依据，由分管领导签发。

难以及时查清的事项，跨地区、跨部门以及其他特别复杂的事项，承办单位可以在2个工作日内退单。

区12345政务服务热线中心经过审核，认为退单理由成立的，根据职责分工，转交相关单位处理。退单理由不成立的，仍将工单转交原承办单位，并按照“指定谁、谁主管”的原则办理，承办单位不得二次退单。若对二次退单仍有异议的，根据先行处置的要求先予办理，事后可进行申诉。

第八条(先行联系)

对区12345政务服务热线中心转派的工单，承办单位应当在收到工单之日起的1个工作日内，先行联系来电群众，进一步了解群众诉求，告知受理情况、办理程序和期限。能在1个工作日内办理完毕并回复市民的除外。

第九条(办理时限)

承办单位按照下列时限要求办理区12345政务服务热线中心转派工单，其中，承办单位原有办理时限少于本条规定的，从其规定。

(一) 紧急、较为紧急求助事项、咨询事项，在接单之日起1个工作日内办结；

(二) 复杂的求助、建议意见、投诉事项，在接单之日起5个工作日内办结；疑难的事项在10个工作日内办结。

(三) 涉及《行政处罚法》等法律调整，且在规定的时限

内无法办结的工单事项，承办单位应当在网上操作的同时，书面向区 12345 政务服务热线中心申请延期，说明理由和延期时间，由分管领导签发并加盖公章，经审核同意后，可延期办理。经批准延期后，总办理时限不超过 15 个工作日。

第十条(办理要求)

承办单位办理工单，应当遵守如下工作要求：

（一）影响市民日常生活的事项，应当及时妥善处理。

（二）涉及本区范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件，应当立即按照应急预案的工作要求，及时妥善办理，并将处理意见在上报相关部门的同时报送区 12345 政务服务热线中心；不能当场处理完毕的，应将采取的相关措施或预案以中途报告的形式上报区 12345 政务服务热线中心，并在办理完毕后 1 小时内反馈办理结果。情况重大复杂的，应当定时向区 12345 政务服务热线中心报告办理进展情况及答复口径。

（三）对咨询事项，应及时与群众沟通并作答复。对意见、建议类事项，应认真研究，对于合理的，积极采纳并适时落实；暂不具备施行条件的，留作参考；无参考价值的，留存。对投诉及其他事项，相关承办单位要依法妥善办理，答复市民。

（四）群众来电的事项涉及多个单位的，牵头办理单位应当主动联系其他单位协同办理，并形成统一的处理意见答复市民。

（五）已经依法按政策处理完毕，群众不满处理结果仍然反复来电，且来电内容缺乏合法、合理理由，承办单位认为对工作造成一定影响的，可向区 12345 政务服务热线中心提交书面申请，说明事实、理由及相关依据，经本单位分管领导签发后，报区 12345 政务服务热线中心，经审核通过后，不再列入重新派单范围。

第十一条(办结答复与反馈)

对区 12345 政务服务热线中心转派的工单，承办单位办理完毕后，应当按照第九条规定的时限，通过系统平台、电话、等形式答复来电群众，并将办理结果反馈至 12345 政务服务热线系统。

承办单位应将科室或下属单位提交的相关材料、文书进行整理、审查，形成规范的处理意见上报区 12345 政务热线中心。

第十二条(办结标准)

承办单位应当按照下列标准办结工单：

- （一）市民诉求概括齐全；
- （二）事实认定清楚；
- （三）法规政策适用准确；
- （四）办理过程及时妥善；
- （五）办理意见合法公正；
- （六）回复解答明确到位；
- （七）来电市民反馈意见明确。

第三章 督办催办

第十三条(工作机制)

对群众服务热线各承办单位的工作，由区委监委、区委区政府督查局、区 12345 政务服务热线中心建立“三位一体”联合行政效能监督工作机制。

(一) 区委监委主要对区领导交办、批示事项的办理、落实情况的效能督查，深入开展对重点、疑难事项办理情况的督促检查。

(二) 区委区政府督查局主要加强对承办单位办理工单中存在推诿扯皮、敷衍塞责、不作为等行为的行政效能监察，视情启动监察程序。

(三) 区 12345 政务服务热线中心主要加强对群众服务热线转交办事项、市民满意率的评估检查，加大对跨部门、跨系统事项的协调督办力度。

以上三部门视情联合开展查进度、查质量、查效率等行政效能监督活动，定期召开例会，建立健全机制。

第十四条(督办范围)

以下事项列入区 12345 政务热线中心督办催办工作范围：

- (一) 区政府关于市民服务热线工作要求的落实情况；
- (二) 上级部门及其领导交办、批示事项；
- (三) 群众来电反映，后经舆论媒体披露的事项；
- (四) 群众来电诉求合法合理，多次向职能部门反映，应解决而未解决的事项；

(五) 其他应予督办的事项。

第十五条(督办催办方式)

督办催办可以视情通过电话督办、网上督办、书面通知督办、现场督办等方式进行。

第十六条(督办催办单办理)

承办单位收到督办催办件之后，应当按照要求及时办理、限时办结。能至现场的，一定要派员到现场查看处理。指定办理时限的，按照指定时限办理。

第十七条(延期)

情况复杂需延长办理期限的，应当在规定时限内在系统平台上完成操作，并同时提出书面申请，说明延期理由及所需的延长时间，加盖承办单位印章，注明日期，并由承办单位主要领导签发。

经批准延期后，办理的总时限不得超过 15 个工作日。

第十八条(处理结果)

处理结果正文部分应当包括群众反映的问题，查明的事实和证据，处理意见及依据以及答复群众的情况。重大或者情况复杂的事项，应当附送调查报告、相关证据，如能提供相关现场图片、音视频资料的，一并附送。处理结果要加盖承办单位印章，注明报告日期，由承办单位主要领导签发，并完成系统平台的相关操作。

第四章 回访复核

第十九条(回访复核定义)

根据“谁主管、谁负责，指定谁、谁办理”的工作原则，对通过电话回访，群众反映承办单位未联系、依法应当解决或者通过努力可以解决的事项派发“回访复核单”

第二十条(回访复核办理要求)

(一) 对具备现场要素的回访复核事项，承办单位必须派员查看现场。

(二) 承办单位应当在收到回访复核单之日于3个工作日内将工单办理结果，经分管领导签发后，通过12345政务服务热线系统平台或书面形式报区12345政务服务热线中心。承办单位要严格遵守办结时限。如确因事项办理需要，在规定时限内无法办结的疑难复杂事项，须向区12345政务服务热线中心说明情况，经批准可延长1个工作日办结。

(三) 承办单位上报办结事项时，应当载明事项的办理过程、办理结果、本单位对群众来电事项的处理意见、答复来电人的结果告知情况。回访复核事项存在现场要素的，承办单位应附相关现场图片等视听资料，并载明经办人员和到场时间等信息。

(四) 对不符合办结条件的回访复核事项，区12345政务服务热线中心将退回重新办理。承办单位应将科室或下属单位提交的相关材料、文书进行整理、审查，形成规范的处理意见上报区12345政务服务热线中心。

第二十一条(二次回访)

市12345政务服务热线中心对上报的回访复核事项可进

行第二次回访。如回访群众结果与承办单位反馈结果不符，经核实存在虚报、瞒报等情况的，区 12345 政务服务热线中心将该事项纳入督办范围，并予以通报。

第五章 夜间和非工作日的工单办理

夜间和非工作日工单按照分类处置的原则，分为需当即处理的事项和一般事项。

第二十二条(一般事项的处置流程)

承办单位夜间、非工作日一般事项的处理按照本规定第十条的内容办理。

第二十三条(需当即处理的工单事项)

以下事项为需当即处理的工单事项：

(一) 群众来电扬言自杀，或者扬言采取凶杀、爆炸等非法手段危及市民人身、财产安全或者社会公共秩序的；

(二) 群众来电反映涉及本区范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发公共事件的；

(三) 群众来电涉及居民日常生活、道路、出行等安全隐患，不当即解决将导致当日无法正常生活的；

(四) 孤老、残疾人、流浪人员等特殊困难人员求助类来电，不当即解决将影响其当夜正常生活的；

(五) 市 12345 政务热线办转发的其他需要夜间和非工作日当即处理的来电事项。

第二十四条(需当即处理事项的处置流程)

区 12345 政务服务热线中心将夜间和非工作日需当即处

理的事项通过系统平台、邮箱、微信等方式即时派发工单至承办单位，进行电话确认，并视情催办。承办单位即时接收，及时办理，并将处理情况在办理完毕后1小时内反馈区12345政务服务热线中心；当夜或在非工作日内不能处理完毕的，应当及时反馈办理进度。

第六章 绩效考核(试行)

第二十五条(考核工作原则)

考核工作坚持实事求是、客观公正、定性定量相结合的原则。

第二十六条(考核主体)

区督查局会同区委监委、区12345政务服务热线中心实施考核。

第二十七条(考核对象)

考核对象为承办群众来电诉求的区委、区政府各部门、各街道镇及部分提供公共服务的企事业单位。

第二十八条(考核内容)

对办理区12345政务服务热线中心转派的工单数量、先行联系、按时办结、诉求解决、群众满意等情况进行考核。

第二十九条(考核方法)

(一) 考核指标

办理数量情况。指承办单位承办市民来电诉求的工单数。将月均工单办理数划分为1-10件、10-30件、30-80件、大于80件四个区间，对承办单位根据不同的工单办理数进行加、减分。

先行联系情况。指承办单位在收到转派工单之日起1个工作日内，先行联系来电群众的情况。区12345政务热线中心在承办单位办理的工单中，100%全部回访市民先行联系情况。

按时办结情况。指承办单位办结工单的效率。承办单位应自收到区12345政务服务热线中心转派工单之日起于规定时限内办结。具体为：咨询类工单办结时限为1个工作日，求助类、意见建议类、投诉举报类及其它工单办结时限为7个工作日。对个别疑难、复杂而难以按时办结的工单，承办单位应向区12345政务服务热线中心提出书面延期申请，经批准后最多延长至15个工作日办结。办理程序涉及法律、法规规定时限的，按法律、法规规定时限计算按时办结率。

诉求解决情况。指承办单位处理诉求的“实际解决”、“解释说明”、“参考备案”、“未解决”四种情况。“实际解决”，是指群众诉求已得到完全解决；“解释说明”，是指由于法律、法规、规章及政策原因，群众诉求暂时无法解决，承办单位耐心做好解释说明工作；“参考备案”，是指因法律、法规、规章及政策以外的其它原因，诉求暂时无法解决，需待条件成熟后再解决，承办单位与来电群众进行了认真沟通；“未解决”，是指承办单位没有履行职责，也未与来电市民进行沟通，诉求未得到解决。承办单位在回复办结报告时，应注明“实际解决”、“解释说明”、“参考备案”、“未解决”情况。

群众满意情况。指群众对承办单位解决群众诉求的满意度情况。承办单位办结诉求后，区 12345 政务服务热线中心向群众回访满意度评价情况。群众可作出“满意”、“一般”、“不满意”三种评价。

(二) 考核评分

对办理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、群众满意情况等五项考核指标进行加分、减分，计算综合考核分。

承办单位要认真梳理总结工单办理过程中的经验做法及成效，并将有关情况报区 12345 政务服务热线中心；区 12345 政务服务热线中心注重掌握承办单位日常办理情况；区督查局重点掌握承办单位在工单办理过程中的积极处理和不作为、慢作为、乱作为等两方面情况。

第三十条(考核等次评定)

考核等次评定在剔除不合格的基础上，按照考核分值高低，以 30%、50%和 20%比例，确定优秀、良好和合格等次，乡（镇）办、区直单位统一考核。

第三十一条(考核结果运用)

考核周期为一年(1 月 1 日至 12 月 31 日)。按月计分，年度考核成绩为月度考核分数的平均值。考核结果作为城市综合管理考核内容之一，以适当方式通报。

第七章附则

第三十二条(通报)

区 12345 政务服务热线中心对承办单位办理工单情况，实施定期通报制度。

第三十三条(问责)

承办单位在办理群众来电事项中存在推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等行为，造成群众合法权益受损或产生其他不良社会影响的，区 12345 政务服务热线中心将予以通报，交由区督查局启动效能督查。

第三十四条(负责解释)

本规定由区 12345 政务服务热线中心负责解释。

第三十五条(实施时间)

本规定自印发之日起实施。

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线 工作运行管理办法（暂行）

为畅通群众诉求渠道，做好非常时期疫情防控工作，推动我区 12345 政务服务热线制度化、标准化、规范化建设，有效承接办理市 12345 政务服务热线转办件（以下简称 12345 转办件），提升办理质量，建立权责清晰、依法承办、运行规范、协作高效的工作机制，提高管理服务水平，及时解决群众困难，有效化解社会矛盾，增强群众的获得感和幸福感，根据国家有关法律、法规和省、市 12345 政务服务热线制度规定，结合我区实际，制订本办法。

第一章 工作总则

第一条 12345 政务服务热线是区委、区政府联系群众的重要窗口，践行“以人民为中心”的发展理念，以为民、便民、利民为服务宗旨，搭建政民互动桥梁，推进政务公开，建设和谐华龙。

第二条 12345 政务服务热线是以市电子政务服务平台为依托，承接转办我区群众投诉、求助、建议、咨询的专用平台，努力打造“一条有温度的热线”。

第三条 承接、办理 12345 转办件，遵循“条块结合、归口办理、村（居）配合原则”，实行转件派件、承办回复、限时办结、全程监督、绩效考核的工作机制。

第二章 责任分工

第四条 各乡（镇办）、三大园区、各有关部门、相关

单位是热线办理工作的责任主体，应认真履行职责，切实做好 12345 转办件的办理回复工作和热线群众解释说服、矛盾化解工作。

第五条 区政务服务和大数据管理局是区 12345 热线平台的管理部门，根据市 12345 热线要求，负责我区 12345 转办件的承接分派、业务指导、监督检查和综合考评等工作。

主要职责包括：

（一）负责我区 12345 热线转办件的分派工作；负责对承办单位进行业务指导，对热线办理人员进行业务培训。

（二）负责对办理情况进行日常催办、检查督办，对热点、难点问题进行协调处理；并对承办单位进行绩效评价和年度考核。

（三）负责我区 12345 平台数据信息的管理利用，收集整理、分析提炼社情民意，搜集群众关注的热点、难点问题，形成报告或简报，及时为区领导决策提供参考依据。

（四）负责对各承办单位办理 12345 转办件工作情况进行通报。

（五）完成区委、区政府交办的其他工作。

第六条 各承办单位负责承接办理 12345 热线工作。具体职责如下：

1. 实行一把手负总责，落实分管领导、承办机构(股室)和专门工作人员，负责热线办理回复工作。

2. 负责建立健全本单位 12345 热线办理工作制度，做到工作制度健全，岗位职责明确，运行规范合理。

3. 负责完成区政务服务和大数据管理局 12345 热线平台转办的事项。

4. 完成市、区 12345 热线平台交办的其他相关工作。

第三章 流程规范

第七条 转办件按照依责转办→承办回复→办结归档→反馈回访流程运作，具体环节如下。

1. 依责转办。区政务服务和大数据管理局根据市热线平台派发给我区的热线工单内容进行归类后派发给承办单位。

2. 工单承接。承办单位 1 个工作日内（自派发工单时间节点起计算，节假日顺延，下同）对区热线转办件进行核实，接受派件工单，逾期视为默认接受。认为不属于本单位承办的、或者需要多个部门共同办理的（会签办理）的，应当于 1 个工作日内提出退单申请（包括退单理由及建议派转单位等信息）。

3. 限时办结。非紧急类事项，承办单位应当自系转办之日起 5 个工作日内，办结交办转办件，并在系统中录入办理内容。确需延期办结的，应当距办结期满前 2 个工作日内在系统中提出延期申请（包括延期理由和办结时限等）。延期申请时限不超过 5 个工作日。如有法律法规或规范性文件明确规定办理时限的，区政务服务和大数据管理局将有关依据报市 12345 政务服务热线中心同意后，在法定时限内办结。紧急类事项，涉及安全、疫情等方面，做到急事急办，特事特办，随交随办，并按有关规定，将办理情况上报区委、区政府。

4. 联合办理。对于一个转办事项涉及多个部门的，或者转办事项内容属性无法准确界定部门权责归属的，实行属地牵头负责的原则，并由区政务服务和大数据管理局确定责任相对较大的部门或单位为主办单位，同时指定其他相关单位协同配合处理（分别发送配合办理通知）；相关部门或单位应当执行，不得退件或推诿。

5. 结果反馈。承办单位向热线群众反馈办理情况，反馈率应达到 100%，并视热线群众需要，按照相关规定出具书面结果。对规定时限内不能办结或政策原因不能立即解决的，应及时与热线群众做好沟通、解释工作。

6. 协调督办。对逾期未办结、办理结果不实或群众不满意等事项，区政务服务和大数据管理局将向区委营商办汇报，请求督办落实。

7. 办结归档。热线工单办结后，区 12345 热线平台和承办单位各自按档案管理规定将相关资料归档。

第四章 制度保障

第八条 建立联合办理制度。暂时无法确定承办单位的工单，由区政务服务和大数据管理局协调提出牵头单位、协办单位联合办理；群众反映非常强烈、涉及面特别广、部门层面很难解决、易形成不稳定因素的事项，视情况提请区政府领导召开专题协调会处理。

第九条 建立知识库管理制度。按照“统一建设、分责维护、信息共享”的原则，建立热线知识库系统，并将知识库的管理纳入考核内容。知识库信息主要包括职能职责、法

律法规、服务事项、群众关注、常见问题等内容，由相关单位及时采集、录入、更新知识库系统，确保信息的准确性、时效性。对新出台的涉及群众切身利益的重大政策或高频热点问题，由相关单位选派业务骨干现场指导。

第十条 建立通报报告制度。以问题为导向，区政务服务和大数据管理局根据市热线平台每月通报热线办理情况，结合我区实际转接、承办公单量、办结率、延期办理情况、群众满意率和典型案例等进行综合分析，重点通报存在的问题和群众关注的热点、焦点和难点事项。

第十一条 建立安全保密制度。热线平台管理员、承办人等相关人员必须按照电子政务信息安全相关政策规定，严格遵守保密制度，不得随意泄露热线平台相关信息，若因信息泄露造成不良影响的，由当事人承担相应责任。

第五章 监督考核

第十二条 区政务服务和大数据管理局负责对区热线办理工作进行专项考核，考核结果计入“一网通办”前提下最多跑一次改革综合考评成绩。

第十三条 各承办单位、有关部门应严格按照各自职能职责和相关管理规定，认真做好12345热线转办件管理、办理等相关工作。区政务服务和大数据管理局将会同相关单位对热线办理工作开展督查。重点对承办单位的群众满意率、办理时效和热线催办、退办等情况进行督导督查，适时通报相关情况。

第十四条 相关部门、单位出现以下情况之一的，应组

织开展效能监察，联合区纪委监委严格追究相关单位或个人责任。

（一）因工作推进落实不力或严重失职而导致群众强烈不满或其他严重不利后果的。

（二）对群众反映问题长期整改不力的。

（三）群众的合理、合法诉求应当解决（或有能力、有条件及时解决）而没有得到有效解决并造成群众多次重复反映的、或者造成群众上访的、或者造成其他重大影响的。

（四）未按要求完成 12345 政务服务热线管理和热线办理工作任务的。

第六章 附则

第十五条 本办法自发文之日起实施，由区政务服务和大数据管理局负责解释。

2020 年 2 月 6 日

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线 “六统一”工作制度

一、统一受理制度

区 12345 政务服务热线中心统一受理市热线转办件，根据地域、管辖范围、职责分工统一分配至各乡、镇（办）或区直相关单位处理。

二、统一登记制度

区 12345 政务服务热线中心对受理的转办件统一登记，承办单位对区 12345 政务服务热线中心通过政务专网 12345 政务服务热线系统派发的电子工单，及时接收，并做好登记。各单位以区 12345 政务服务热线中心转交的时间为接收办理时间。

三、统一交办制度

区 12345 政务服务热线中心统一交办后，各承办单位接到转办件后，根据地域、管辖范围、职责分工等统一分配至科室、社区或个人处理，同时做好交办记录。

四、统一督办制度

超期未处理的事件，区 12345 政务服务热线中心统一对承办单位下发督办催办通知，承办单位应当按照要求及时办理、限时办结。承办单位可对具体办理单位、科室或个人下发督办催办通知。

五、统一反馈制度

承办单位上报办结事项时，应当载明事项的办理过程、

办理结果、本单位对群众来电事项的处理意见、答复来电人的结果告知情况，要向来电人对处理结果是否满意进行回访反馈。

六、统一建档制度

热线办理完毕后，承办单位根据区 12345 政务服务热线中心要求，按区 12345 热线中心统一的档案装订要求，统一整理卷宗，做到“一卷一宗”，及时归档，同时将卷宗档案上报区 12345 政务服务热线中心一份备案。

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线 工单交办制度（暂行）

一、工作职责

- 1、承办单位专职负责人统一接收区 12345 政务服务热线中心转发的工单，并做好登记工作；
- 2、及时向分管领导汇报工单情况并分发涉及的科室、单位及时解决；
- 3、各承办单位要认真综合分析工单信息，开展调查研究，认真办理，做好回复工作；
- 4、经分管领导审核的工单由专职负责人汇总并回复；
- 5、做好工单汇总情况统计工作。

二、工作原则

- 1、坚持依法、及时、解决问题与疏导教育相结合的原则；
- 2、坚持预防和化解矛盾、纠纷相结合的原则；
- 3、坚持不敷衍塞责、推卸责任，弄虚作假、谎报情况的原则；
- 4、坚持公开、便民的原则。

三、办理时限

（一）紧急、较为紧急求助事项、咨询事项，在接单之日起 1 个工作日内办结；

（二）复杂的求助、建议意见、投诉事项，在接单之日

起 5 个工作日内办结；疑难的事项在 10 个工作日内办结。

（三）涉及《行政处罚法》等法律调整，且在规定的时限内无法办结的工单事项，承办单位应当在网上操作的同时，书面向区 12345 政务服务热线中心申请延期，说明理由和延期时间，由分管领导签发并加盖公章，经审核同意后，可延期办理。经批准延期后，总办理时限不超过 15 个工作日。

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线 诉求件办理工作督办催办制度（暂行）

为切实提高我区 12345 政务服务热线诉求件办理工作效率和质量，督促各承办单位有效履行职责，确保群众合理诉求得到尽快回应和落实，制定本制度。

一、督办催办范围

全区 12345 政务服务热线诉求件的受理、办理情况。

二、督办催办对象

（一）全区 12345 政务服务热线诉求件承办单位；

（二）各乡（镇）办、区直各单位 12345 政务服务热线受理中心。

三、督办催办内容

（一）常规性督办催办。区 12345 政务服务热线中心在日常工作中通过 12345 政务服务热线系统平台对各承办单位对承办单位签收办理情况、事项库和知识库更新情况进行督办催办。

（二）特殊时段督办催办。在法定节假日和重要会议、重要活动之前，对承办单位梳理的热点和隐患问题情况及办理预方案制定情况进行督办催办。

（三）阶段性督办催办。按周、月、季度和工作需要，对各单位办理效率进行综合评估，对办理率和满意率较低的承办单位进行督办催办。

(四) 针对会办件督办催办。对涉及多个部门或单位的诉求件，由区 12345 政务服务热线中心及时协调督办，确保各司其职，形成办理合力。

四、督办催办形式

(一) 定期通报。区 12345 政务服务热线中心按月、季、年定期对群众诉求件受理和办理情况进行通报，分析诉求件规律和特点，评估办理情况，对各单位办理工作进行量化考核，并作为年终考核的重要依据。

(二) 书面督办。对办理迟缓、重诉次数多、作出办理承诺但长时间无明显进展的诉求件，由区 12345 政务服务热线中心下达书面督办催办通知，限期办理。被督办单位要在办理期限内，将调查情况、工作措施、办理结果、与诉求人沟通情况、诉求人对办理工作的满意度等以书面形式报区 12345 政务服务热线中心，各承办单位可对具体承办部门或个人下发书面督办催办通知。

(三) 约谈督办催办。对于对群众利益影响大、社会反响强烈而长时间办理不到位或敷衍塞责的诉求件，由区 12345 政务服务热线中心约谈承办单位有关负责人，限期办理，并适时回访。

(四) 会议督办催办。对情况复杂、诉求要求高、办理难度大的诉求件，由区 12345 政务服务热线中心召集相关单位研究诉求内容的合理性，制定工作方案，确定办理时限，分解办理任务，并督办实施，办理结果及时向区 12345 政务服务热线中心报告。

(五) 现场督办催办。对群众多次表示不满意、因承办单位不履行职责或互相推诿造成社会负面影响的诉求件，由区 12345 政务服务热线中心安排人员到现场调查督办，对行政不作为或乱作为的，报请区有关领导批示后按程序问责。

濮阳市华龙区 12345 政务服务热线 办理流程（暂行）

一、工作流程

1. 接收登记。热线办理工作由承办单位专职负责人从系统平台集中接收及时进行登记、打印。

2. 呈批转交。承办单位根据工单情况提出拟办意见，经领导审批后，转交有关科室（中心）、办理。

3. 限时办结。承办科室（中心）对转办的事项要在规定时限内将办理结果反馈给来电人，同时将答复意见经领导同意后反馈至专职负责人。

4. 协调督办。承办单位负责对 12345 政务服务热线转办件进行跟踪督办，督促承办科室（中心）按规定时限办结并报告办理结果。

5. 回复归档。专职负责人接到各承办科室（中心）的答复意见后，及时在平台进行回复并将材料进行归档。

二、统一受理制

按照“统一受理、归口办理，限时办结、及时反馈，便民利民、高效服务”的原则，确定承办单位 12345 政务服务热线受理科室及专职负责人，负责统一受理平台交办的电子工单。

对平台交办的电子工单和群众诉求，经审核认定不属于承办单位管辖范围的，由专职负责人及时联系有关部门说明理由，从原渠道退回。

三、限时办结制

对承办单位职责范围内一般诉求事项，办结反馈时限为5个工作日；对一般咨询类事项限当日反馈，视情况可延长1-2天；再次转办或发回重办事项反馈时限为1-2个工作日。

对于情况复杂、办理工作量大的诉求事项，在上述规定的时限内不能办结的，承办科室（中心）应报请分管领导同意后及时通知专职负责人，并书面说明延长的时限、延长时限的依据和理由，由专职负责人联系区12345政务服务热线中心提出延期申请。

四、办理跟踪制

承办单位对转交相关承办科室（中心）办理的事项，应在办理时限届满前通过电话、微信、邮箱、书面通知等方式催办。

对即将到期仍未办理完结且未说明理由的，由专职负责人在办理时限到期日前上报承办单位分管领导和主要领导。

五、回访服务制

各承办单位应对工单的群众回复率、满意度通过电话进行回访，并将回访结果及时反馈至区12345政务服务热线中心。

区12345政务服务热线中心对反馈不满意和未回复工单进行核查，将退回重新办理。

六、定期总结制

每月月底，承办单位对每月12345政务服务热线办理情况进行分析、总结、归档，并上报区12345政务服务热线中心。