

烟台市莱山区人民政府办公室文件

烟莱政办字〔2022〕2号

烟台市莱山区人民政府办公室 关于做好 12345 政务服务热线办理工作 的实施意见

为进一步提高政府公共服务水平和行政效率，充分发挥12345政务热线的服务功能，着力提升群众诉求的响应率、满意率和解决率，确保各类受理事项办理工作规范有序进行，现制定本意见。

一、办理内容及完成时限

（一）办理重点

1. 国家级事项：通过互联网督查、国家政务网、中国政府网留言反映的事项。
2. 省级事项：通过省12345政务服务热线平台受理、转办事项。
3. 市级事项：通过市12345政务服务热线平台受理、转办事项。

以上事项原则上 3 个工作日内办结。

（二）企业诉求

1. 市“政企通”平台受理、转办事项。原则上 3 个工作日内办结。

2. 省“接诉即办”平台受理、转办事项。原则上 2 个工作日内答复诉求企业，13 个工作日内办理完毕并反馈。

（三）特殊事项

1. 政策咨询类、民生紧急类、安全紧急类事项。需即时回复来电人，最长回复时间不超过 1 天。

2. 法律法规有明确规定或对于特别复杂的需要较长时间办理的事项。可申请延长办理期限，延期前需和来电人沟通，取得来电人的同意，延期时限一般不超过 10 个工作日。

二、规范运转流程

（一）交办

接到市热线办转办事项后，区 89000 民生服务中心按照职责、属地或行业管理范围进行研判，确定承办单位后当天进行交办。

（二）办理

1. 迅速分析研判。承办单位接到工单后，立即与来话人联系沟通，了解来话人具体诉求。能当日答复解决的，原则上不过夜；当日不能解决的，与来话人沟通到位，明确办理进度和再次联系时间。对经落实不属于本部门职能的，在 1 个工作日内进行回退，回退时需提供全面翔实的相关材料，注明回退原因及政策依据，

并提出解决该事项承办单位的建议。超过1个工作日的工单不得回退，必须按照答复程序进行办理。

2. 分类分级办理。对省、市级热线以及“政企通”平台受理的事项，根据《山东省12345政务服务便民热线制度规范》规定，涉法涉诉涉信访、不符合法规政策的事项不在受理范围之内。对经落实不在受理范围内的，按照要求同步提交不在受理范围内的情况说明；对诉求人反映情况不属实的，同步提交充足、真实的证明材料；对属于根据现行的法律法规、政策规定，已行使职责进行协调或处理、诉求双方无法达成一致导致事项未解决的，承办单位需提供法律或法规规定、现场核查材料，可提报“解释说明”；对属于根据现有法律法规规定已为其处理，无法在时限要求内完成，但可在法规规定时限内（不能超过90天）完成的，可提报“列入计划”。

3. 及时反馈情况。对事项办理情况，各承办单位要及时向来电人反馈，并严格按照市、省、国家级工单回复模板进行回复，主要内容包括何人、何时、用何电话号码与来电人联系、问题落实情况，以及来电人满意度情况等，经单位主要领导审阅后反馈至区89000民生服务中心。其中：①国家级事项：需提报《关于***（工单编号）网民留言办理情况的报告》，经区89000民生服务中心、区政府办公室把关审核，由承办单位向区政府分管领导和主要领导汇报、签字并加盖区政府公章，将PDF版和电子版通过协同办公系统发送至区89000民生服务中心；②省“接诉即办”

事项：承办单位需提报部门主要负责人签字盖章的《***省级接诉即办单情况说明》《省接诉即办承办单》，经区 89000 民生服务中心、区政府办公室把关审核，由承办单位向区政府分管领导汇报、签字并加盖区政府办公室公章后，将 PDF 版通过协同办公系统发送至区 89000 民生服务中心。

（三）回复

区 89000 民生服务中心对部门回复情况、辅证材料进行审核把关，符合规定的工单，立即反馈至市级平台；不符合规定的工单，提出修改意见，退回承办单位重新办理，直至达到回复要求。

三、建立六项机制

一是建立首接负责机制。坚持“首接负责、行业管理、属地兜底”原则，严格履行首接负责制，对转办的事项一办到底、不得回退，坚决杜绝推诿扯皮问题。对工单反映问题超出承办单位职责的，要及时与区 89000 民生服务中心沟通，经区 89000 民生服务中心研判后仍继续派单的，承办单位要主动认领、迅速办理、及时答复。对工单内容涉及多个单位的，由首接单位牵头协调，相关街道园区和部门单位全力支持配合，并在规定期限内将办理结果报送至牵头单位。对于部门之间回退两次以上的，经区分析研判小组研判，确实无法落实具体责任部门的，由属地街区负责兜底。

二是建立分析汇总机制。建立“日调度、周通报、月分析、月总结”工作机制，区 89000 民生服务中心及时对群众反映的重

点、热点以及敏感诉求进行分析和数据汇总，特别是梳理苗头性、倾向性、敏感性信息、高频问题和重点领域，为政府决策提供参考；每周对各承办单位的解决率、满意率以及正反两方面典型案例进行通报；每月对全区政务服务热线的数量、质量、群众满意率、超期率、重办率、重点领域等情况进行综合分析、通报曝光；原则上每月召开一次全区政务服务热线专题调度会议，并邀请市政府分管领导参加，通报热线办理情况，排名靠后的单位主要负责人进行表态发言、整改承诺。

三是建立会商研判机制。对情况较为复杂、部门职责不清的事项，区 89000 民生服务中心牵头联合相关部门，召开联席会议，专题协调办理。对反复回退、存在异议、无人认领的事项，充分发挥区府办、89000、编办、考核办、司法局以及法律顾问组成的分析研判小组的作用，根据部门“三定”“九定”方案及时会商研判，厘清工作职责，报请区领导同意后实施。必要时提请区政府研究审核，确保工单转办的精准度和高效性。

四是建立督办问责机制。对群众诉求超期未办、解决不力、拒不承办以及反映问题集中的单位，区政府办公室实行挂牌督办、销号管理。对经专题会议研究或分析研判小组确定的事项，牵头单位仍无正当理由进行回退的，及时将相关线索移交纪委、组织部门依法追责问责。

五是建立监督约谈机制。制定《莱山区群众工作成效考核细则》，根据市热线办考核内容，合理确定群众满意率和事项解决

率标准，并建立周调度、月通报制度，定期编发工作简报，形成“奖优罚劣、争先进位”的工作氛围。①对连续2周“双率”达不到区级要求，排名靠后的部门、街区，由区级分管领导约谈单位主要负责同志；②对连续3周“双率”达不到区级要求，排名靠后的部门、街区，由区政府主要领导进行约谈；③对每月达不到区级要求，排名靠后的部门、街区，由区人大对主要负责同志进行质询。同时，在区政府作风展示台上进行公开曝光，在区级媒体公开亮相、解疑释惑；④对仍不整改或造成全区工作被动的单位，提请区委、区政府，在区委常委扩大会议、区政府常务会议上作出说明。

六是建立政策解读机制。承办单位要按照“权威准确、实时更新、共建共享”的原则，主动及时更新知识库，及时推送最新政策和热点问题答复口径，做好多方校核、查漏纠错，确保信息真实、准确、有效，切实提高市级直办率，减少我区工单数量。

四、强化三项保障

（一）强化组织领导。各单位主要负责同志是热线办理工作的第一责任人，要健全完善政务服务热线工作体系，理顺体制机制，规范工作流程，明确分管领导、责任科室，保障至少1名专（兼）职责任人负责政务服务热线办理工作。对群众反复投诉、满意率不高的事项，主要负责同志要亲自带头研究，全面分析影响工作质量的突出问题和关键环节，建立工作台账，统一答复口径，逐一回访销号，形成闭环管理。

（二）明确职责分工。①区政府办公室负责全区政务服务热线工作的全面统筹协调。②区 89000 民生服务中心负责热线管理工作，负责对承办单位进行指导、评价，对上级热线机构转办事项进行交办或转办、督办，组织开展热线队伍建设及人员培训。③各级各部门单位为热线承办单位，负责按时办理、答复、反馈热线机构转办的诉求，对反映相对集中的问题研究建立长效机制，做好热线知识库信息的更新和维护以及“政企通”答复工作。④区财政局负责政务服务热线运行资金保障工作。⑤区公安分局负责对发现长时间占用 12345 热线资源、干扰 12345 热线正常运行和工作秩序，以及故意捏造事实诽谤、诬告、陷害他人等问题的诉求人，依法给予治安管理处罚或追究刑事责任。

（三）加大考核权重。按照区委、区政府各项考核指标“城区第一、全市一流”的目标定位，将政务服务热线工作纳入全区岗位目标责任制考核，加大考核权重，并作为干部执行力考察的重要内容。完善考核细则，将首接责任制落实不到位、同一事项回退 2 次以上、区级以上通报批评等事项纳入扣分项；将涉及多个诉求群众满意办结、主动延伸服务圆满解决、市级以上通报表扬事项纳入考核加分项，引导各部门单位提高办理质效。