



平顺县人民政府办公室

关于对 12345政务服务热线 督办工作的通知

解 读

制定背景

为进一步完善 12345 热线与政府督查机构的联动合作机制，压实诉求承办单位责任，督促履职尽责，确保企业和群众反映的热点难点问题得到及时有效解决，不断提高企业和群众的满意度，现就加强 12345 热线督办工作有关事项通知如下：

一、督办内容

对 12345 热线受理处办过程中出现的下列情况进行督办。

(一)日常督办事项

1. 逾期未办工单。对超过规定办理期限且经 12345 热线催办 5 个工作日内仍无实质性办理结果的工单进行督办。
2. 群众不满意工单。对满意度测评中发现的承办部门回复结果与实际明显不一致，办理质量差或谎报瞒报工单进行督办。
3. 敷衍塞责工单。对承办部门回复结果答非所问、敷衍了事、避重就轻且没有明确办理结果,经 12345 热线催办仍没有整改的工单进行督办。
4. 推诿扯皮工单。对承办部门以各种理由推诿或承办部门间相互推诿扯皮的工单进行督办。
5. 反复投诉事项。对同一问题多个市民反复投诉三次及以上，未得到解决的事项进行督办。

二、督办形式

(一)电话督办。以电话问询、线上督办的方式，跟踪办理情况，督促承办部门尽快办理。

(二)发函督办。对电话督办后3个工作日内仍未解决的工单，由县政府督查室及12345热线联合下达督办通知书，要求承办部门限期办理。

(三)现场督办。对经多次督办仍未解决、承办部门办理结果不属实、企业和群众不满意且反复投诉的事项，由县政府督查室、12345热线安排专人会同承办部门工作人员进行现场督办，督促工作落实。

(四)13710督办。对领导交办的事项以及与企业、群众密切相关的重大敏感事项，请示主要领导同意后，纳入13710系统进行督办。

(五)约谈督办。对不作为、慢作为的承办部门负责人，经县政府主要领导批准后，进行约谈督办。

三、工作要求

- (一) 领导重视
- (二) 专人负责
- (三) 限时办结
- (四) 及时反馈
- (五) 年终考核
- (六) 监督问责