

阳城县人民政府办公室

阳政办函〔2022〕29号

阳城县人民政府办公室 关于规范县12345政务服务便民热线 运行管理的通知

各乡(镇)人民政府,开发区管委会,县直及驻阳各有关单位:

为保证全县12345政务服务便民热线工作高效运转,建立权责清晰、运行规范、便捷高效、保障有力的工作体系,畅通政民互通渠道,优化全县营商环境,根据《山西省人民政府办公厅关于印发山西省12345政务服务热线运行管理办法(试行)的通知》(晋政办发〔2020〕55号)精神,结合我县实际,现就有关事项通知如下。

一、工作职责

县12345政务服务便民热线设在县政务服务中心,负责我县12345热线工作的协调、监督、考核。具体职责包括:负责各承办单位间的协调沟通;监督、考核热线事项办理工作;疑难工单的研判督办;分析研究通过热线反映的社情民意。

各乡(镇)、县直各单位、公共企事业单位和群团组织是热线

事项承办单位（以下简称承办单位），是热线办理工作的责任主体，主要职责包括：明确工作机构，设立 12345 热线工作组，实行一把手负总责，分管领导、联络员落实工单办理；负责知识库信息的及时更新；负责建立健全本单位热线办理工作制度，确保岗位职责明确、运行规范合理；接受县 12345 热线主管部门的监督检查。

县联通公司具体承办 12345 热线日常工作，负责工单的受理、转办、催办；负责平台的建设与维护；负责工作人员的培训。

二、工作规范

12345 热线工单办理按照：按责转办、及时接收、限时办结、及时反馈、统一督办、办结回访归档的基本流程运作，涉及的保密事项、个人隐私等，12345 热线及各承办单位应依法履行保密义务，不得泄露。

（一）按责转办。按照“谁主管，谁负责”和“属地管理优先”原则，通过 12345 热线系统转办工单，同步将工单信息通过短信发送至承办单位负责人及联络员手机，及时提醒接收工单。对职责不清或涉及多部门的复杂问题报县政府办，由县政府办呈送县政府领导批阅后，明确主办、协办单位联合办理。

（二）及时接收。承办单位接到县 12345 热线通知后，3 小时内接收工单，突发、紧急类应在 30 分钟内响应。

（三）限时办结。对属于本单位职责范围内的事项，在接收工单后，主动联系诉求人，核实情况解决问题，4 个工作日内上报处

理结果，同时上传由本单位分管领导签字并加盖公章的附件，没有上传附件的视为未办结；举报类、复杂类工单在规定时限内无法解决的，应作出解释说明，并将初步办理意见或办理进度情况上报，向诉求人认真做好解释工作，取得诉求人理解。对不属于本单位职责范围内的事项，或需要多个部门共同办理的，在收到转办工单 1 个工作日内将该事项退回县 12345 热线，并说明退办原因、建议转派单位等信息。

(四)及时反馈。工单(含重办)办理结果须向诉求人反馈(匿名除外)，征求诉求人对办理结果的评价意见。承办单位未履行反馈评价责任的，视为未办结。

(五)统一督办。县 12345 热线将对转办事项进行跟踪督办，督促承办单位按规定时限办理并反馈办理结果，具体通过以下方式督办。

1.短信督办。在工单预逾期时，县 12345 热线平台系统自动将逾期信息发送至承办单位负责人、联络员手机进行提醒督办。

2.书面督办。经短信督办仍逾期未办结的，以发函方式督促承办单位落实。

3.批示督办。经书面督办承办单位仍无理由拒不办理，或因职责不清、难以解决的社会热点、难点问题，由县 12345 热线按疑难工单报县政府，按照批示意见进行督办。

(六)办结回访归档。工单办结后，县 12345 热线要及时对诉求人进行回访，回访情况如实录入系统；12345 热线和承办单位应

当按照各自职责分工和档案管理要求,整理归纳热线工作相关档案,归档内容应当真实、清晰、完整。

三、通报反馈

县政务服务中心根据市每月通报 12345 热线办理情况,结合我县实际,对工单承办量、办结率、逾期率、群众满意率及知识库更新等进行综合分析,重点通报存在问题和群众关注的热点、难点问题,通报结果报县政府主要领导及各承办单位。县政府办督查室根据每月通报情况,按季度进行通报督查。

阳城县人民政府办公室

2022 年 5 月 9 日

(此件公开发布)