

政策解读

中共吕梁市委 吕梁市人民政府

关于强化市12345政务服务便民热线平台功能的若干规定



1 提升精准派单能力

市政务服务热线管理中心要严格执行《吕梁市12345政务服务便民热线运行管理办法》，督促各承办部门及时更新报送涉及相关政策、业务流程等材料，完善市12345热线知识库。常态化组织开展便民热线运行业务培训，有效提升派单人员的业务素质和工作能力。

2 实行首办责任制

承办单位对工单有异议的，要在1个工作日内退单，并提供相关依据及理由。对工单无异议或在1个工作日内未退单的单位为首办责任单位，接单后除来电人不愿公开个人信息的匿名工单外，要第一时间与来电人联系或及时到现场核实。对属本单位职责范围内的事项，按要求及时办理并答复；因职责边界不清或来电人表述不清，需其他单位联动处理的，首办单位要主动作为，协调推动相关单位合力处办。

3 建立疑难会商制度

对反映问题办理涉及多部门或跨区域、市政务服务热线管理中心难以确定主办单位的，报市政府分管副秘书长召集相关部门及县(市、区)负责人召开专题协调会，明确主办单位、协办单位，作出具体安排。仍不能解决问题的，报请市政府分管副市长，必要时报请市委、市政府主要领导协调解决。

4 严格办理时限要求

接诉、转办0.5个工作日内完成。紧急类诉求30分钟内响应，咨询类诉求3个工作日内办结，一般诉求5个工作日内办结。对5个工作日难以办结的事项，可申请延期，延期不超3次、每次不超3个工作日。对征地补偿、房屋拆迁、道路建设、通信设施建设等处理周期长的事项，延期最长不超180日。

5 完善最终答复制度

对承办单位经调查核实证据确凿、事实清楚、解释到位的无理诉求或经调查协调证据确凿、事实清楚、已合理解决的诉求，经承办单位主要负责人审核签字、加盖公章后，以红头文件附佐证材料，报市政务服务热线管理中心审核后，向来电人反馈情况，并明确该诉求不再受理。

6 建立提级督办制度

市政务服务热线管理中心发现有关单位办理群众诉求答复质量差、敷衍应付、虚假答复、超期未答复，经提醒、催办仍无结果的，报市政府督查室督办。市政府督查室将督办情况报分管副市长和市委、市政府主要领导。

7 建立逐月通报制度

市政务服务热线管理中心每月汇总12345热线运行情况，将不能按时办结和答复质量差的问题编制情况通报，发各县(市、区)和有关市直部门，并报分管副市长和市委、市政府主要领导。

8 加强监督执纪问责

市政务服务热线管理中心把逐月通报和日常发现的办理群众诉求不力问题及时报送市纪委监委，市纪委监委逐事核查，厘清责任，对推诿扯皮、敷衍塞责、不担当不作为的工作人员和有关单位负责人严肃问责。

本版摄影 侯利军