

威环嵩办发〔2023〕10号

威海市环翠区嵩山街道办事处 关于印发《嵩山街道 12345 政务服务便民热线 办理办法（试行）》的通知

各机关各科室、各城市社区：

《嵩山街道 12345 政务服务便民热线办理办法（试行）》已经街道办事处研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

威海市环翠区嵩山街道办事处

2023 年 6 月 9 日

嵩山街道 12345 政务服务便民热线办理办法

(试行)

为进一步健全完善我街道热线工作机制体制，明确 12345 政务服务便民热线办理职责及流程，加强热线办理过程规范化、标准化服务水平建设，切实提升辖区群众满意度，根据“实敢当”作风提升专项行动工作要求，结合市、区两级有关规定，制定本办法如下。

一、热线办理职责分工

1.街道热线办，负责街道 12345 热线的受理、转办、协调、督导、考核、公开、知识库管理等工作。

2.各科室、各村居社、各片是热线的受理承办单位，以下简称承办单位，具体负责 12345 热线工单的接收、办理、答复等工作。

二、热线办理要求

1.对热线办转办工单，承办单位原则上接诉即办，立即安排专人处理，不得以任何理由推脱。

2.对热线办转办工单，承办单位明确该工单应为街道其他部门承办的，写明回退政策依据、回退理由、现场照片及建议办理单位，经承办单位**分管领导**签字同意，必须在 1 个工作日内回退。超时不可回退，由该承办单位负责解决该工单。

3.非我街道职责范围内的工单，承办单位需写明回退政策依据、回退理由、现场照片及建议办理单位，报**街道主要领导**审核签字，必须在 1 个工作日内回退。超时不可回退，由承办单位负

责协助来电人解决问题。

4.对涉及多个部门职责、管辖界限和法律适用存在争议的复杂工单，由街道热线办通过召开联席会议、组织现场联合踏勘、征求上级业务部门意见、提请街道党工委副书记研究决定等方式明确**牵头部门或承办单位**。若一个工单涉多个部门，也无明文规定牵头部门，则由排位靠前的班子领导所辖部门牵头办理。牵头部门要发挥牵头作用，及时组织协办单位联合处置，汇总形成答复意见，统一答复来电人；协办单位，要主动配合牵头单位调度工单处理情况，协助做好有关工作。

5.属于该承办单位职责范围内的工单，回退后经研究仍属该承办单位，重新派回的（含上级派回件），视为**推诿件**。

三、工单办理标准

1.工单答复流程：（1）根据区里要求，承办单位联系来电人时要提出与其**“面对面”解决**，确实无法“面对面”解决，需向热线办报送理由；（2）答复内容报送热线办，需经科室负责人审核签字；（3）要逐条答复来电人反映的问题，不可缺项漏项；（4）需街道分管领导或主要领导审核的热线工单，由有关承办单位**自行汇报**；（5）根据区热线办要求，工单答复不符合规范的，一律退回承办单位重办。退回后，承办单位需在**1个小时内**重新报送答复内容；（6）**通话记录**截图须具体到年月日。联系不上来电人的，应在1个工作日内3个不同时段(每时段至少间隔15分钟)进行反复重试。如始终无法与来电人取得联系，应写明有关情况，并把相关致电视频发送给热线办上传区级平台，若该工单重办，

则承办科室务必要联系到来电人。

2.工单内容要素：每张工单需附办理情况、通话录音截图（不少于1分钟）、处置照片（1-3张）等，办理情况应提供文字版答复。人民网、问政山东、爱山东、微平台等渠道工单，承办单位需报**街道主要领导审核签字**（人民网、问政山东工单需报区分管领导审核），此类工单，区级按照普通工单5倍分值进行考核，请各承办单位高度重视。

3.工单答复要点：（1）事项办理时间（一般事项具体到日，突发类事项具体到时）；（2）具体办理事项单位、经办人；（3）事项办理依据、过程及结果；（4）服务对象是否满意。因办理时间限制事项未能完全处理的，应注明事项阶段性办理结果及后续处理计划安排。

四、热线办理时限

1.咨询类工单：1个工作日办结。

2.其他类工单：3个工作日办结。区热线办会根据工单情况酌情延期1-2天，若该工单处理确需延期，写明延期理由，经承办单位**分管领导**审核签字后申请延期；若延期1次后仍无法回复，承办单位需征求来电人同意后，经街道**主要领导**审核签字，由街道热线办负责协商区热线办延期，最长需于10个工作日内办结。

3.热线工单应在规定定时限办理并回复，未在规定时限内上报或上报无效内容，视为**超期办理**，超期工单纳入区级考核扣分项。

五、重办单

1.重办1次由分管领导审核签字，由承办单位科室负责人或分

管领导答复来电人。

2.重办2次及以上工单，需要街道主要领导审核签字，并由承办单位分管领导答复来电人。

3.重办3次及以上工单，经热线办认定后，由承办单位分管领导在班子会说明该工单有关情况、办理进展及下步措施。

六、不再办理工单

对于涉法、涉诉、涉访的工单，承办单位需向街道热线办提供相应的政策法规依据文件，由热线办向上级部门申请不再办理，但此类工单必须按流程向来电人做好解释说明，争取来电人对服务过程的满意率。

七、区级重点工单

1.清零工单：区热线办每月调度、每季度通报不满意工单“清零行动”进展，并将办理情况纳入年终考核。承办单位要在规定时间内与来电人加强沟通联络，全力争取其满意。

2.双城创建工单：区热线办要求每周五、每周天上午报送当周创城工单办理情况，非特殊理由，当周必须办结。各承办单位要重点关注，确保该工单在规定时间内实现满意率和办结率“双100%”。

八、监督考核机制

1.每周通报推诿、超期、多次重办、督办单、无通话记录等不良工单，由承办单位科室负责人在机关干部周例会或街道热线联席会议上说明情况以及改进措施；连续被通报3个周的承办单位，由分管领导在班子会说明情况以及改进措施。

2.承办单位对同一工单同一事项多次办理后，答复意见前后差异很大，造成不良影响的，或在各级热线办回访、督办过程中发现承办单位答复情况和实际情况不一致的，对相关责任人给予通报批评并视情况追究其相关责任。

3.街道热线办联合督查、纪工委等部门、科室对部分二次以上办理工单进行现场督导，发现答复情况与实际情况不符、有意拖延办理、敷衍应付、推诿扯皮等问题进行通报，情况严重的移送至有关部门进行责任追究。

4.建立月度通报表扬机制。**对优秀办件进行通报表扬：**通报表扬主动报送优秀办件或先进做法稿件素材的承办单位，如被市热线办或市主流媒体采纳的，将视情况对承办单位及相关个人考核中予以加倍加分；**对首问负责、主动担当件予以通报表扬：**对于各级热线办转办工单，虽然群众反映事项不属于或部分不属于我街道职责，但承办单位首问负责、积极担当，主动牵头相关责任单位共同处置到位的，予以通报表扬和加分。承办单位需在该工单解决后一个月内报送材料，申请主动担当加分，过期区级将不予认定；**对主动认领复杂难点件的予以通报表扬：**承办单位主动认领区级职责不清、权责不明的复杂工单的，顺利解决群众诉求的，予以通报表扬。承办单位需在该工单解决后一个月内报送材料，申请主动担当加分，过期区级将不予认定。