

达拉特旗人民政府关于做好 12345 政务服务便民热线“接诉即办” 办理工作的通知

各苏木镇人民政府，各街道办事处，各开发区（园区）管委会，旗直各部门，各人民团体，各旗属国有企业：

为落实李理书记关于 12345 接诉即办工作的最新批示以及《鄂尔多斯市委办公室市人民政府办公室关于印发鄂尔多斯市接诉即办工作实施方案的通知》（鄂党办发电〔2022〕4 号）、《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心关于做好 12345 政务服务便民热线“接诉即办”办理工作的通知》（鄂接诉即办函〔2022〕1 号）精神，加快提升我旗 12345 政务服务便民热线（下称 12345 热线）接诉即办工作质量和水平，现就有关事宜通知如下。

一、落实专人专责制

各责任单位要以解决好群众的操心事、烦心事、揪心事为工作着力点，紧扣 12345 热线接诉即办工单办理关键环节，落实专人专责制，选派服务意识强、业务水平高、工作作风实的干部做精做细 12345 接诉即办工单办理、反馈等各项工作。

二、严格执行工单办理流程

（一）签收工单。各责任单位收到工单后 20 小时内签收，

如对反映内容有疑问，请及时拨打诉求人电话或 5296118 沟通、核实，提高一次性办结率。

（二）处理工单。在规定时限内办理回复工单，优先处理“急件”“市长专线”“局长专线”工单。

（三）回复工单。各责任单位回复工单要尽可能详实具体，写明具体处理过程、处理结果以及来电人是否满意，避免出现“协调处理中”“已办理”“已答复”等不明确答复。

（四）申请退单。不属于本单位职责范围内的工单要及时申请退单，详细填写退单原因。

（五）申请延期。暂时无法解决的疑难复杂问题可申请延期，需详细填写延期理由和时限，超期工单不予通过延期申请。

三、及时签收工单，保证响应率百分之百

（一）20 小时内签收工单。根据市 12345 接诉即办工作关于响应率的考核要求，所有工单必须在 20 小时内签收，否则影响全旗响应率。

（二）20 小时内退回工单。经分析研判不属于本单位职能范围内的工单，要在 20 小时内申请退回。

（三）用好“移动办公”。充分利用“鄂尔多斯 12345”微信公众号移动办公功能，接收办理 12345 热线诉求工单，实现 24 小时在线，确保急难事件第一时间得到响应处理，不断提高

处置效率。

四、规定时限内办结工单，提升解决率

（一）及时上传处理结果。工单办理后第一时间将结果反馈至旗 12345 接诉即办工作站，至少在要求反馈时间前 1 小时上传，留给工作站足够的审核时间，避免超期。

（二）原则上不申请延期。除疑难复杂问题外，原则上不申请延期。针对规定期限内无法解决的工单，要及时反馈最新办理进度，并联系来电人做好解释安抚工作，不能笼统写正在办理中。

（三）需要延期的工单至少提前一天申请。存在客观原因确需延期办理的，必须在要求反馈时限前 1 天申请延期，工作站审核后提交市 12345 热线平台审核，此环节需要充足的时间，避免超期情况的发生。

五、多措并举，提升群众满意度

（一）全面推行“三上门服务”。责任单位处理工单时必须面见反映人，合理诉求上门办，不合理诉求上门劝，意见建议上门谈。针对群众合理诉求，要早介入早处理，入户上门办理，用实实在在的工作成果换取群众的满意答复；针对部分不合理诉求，要用心用情上门劝，做好与群众的沟通解释工作，争取理解与支持。要高度重视群众提出的建议意见，立足工作实际，入户上门面谈反馈，以诚意回应民声。

（二）回复内容要详实规范。回复工单时，要写清楚情况是否属实、了解到的具体情况、办理过程、办理结果、来电人是否满意等信息，同时上传诉求办理前后的照片，全流程展现诉求办理过程，以便热线中心后续回访，避免发回重办。

（三）杜绝批量回复和相同内容多次回复。对供暖类、停水类等群众反映集中的问题，要避免相同内容批量回复，以免造成同一工单多次发回重办，多次重办将直接导致我旗重办率提高，严重影响群众满意度。

六、加强沟通协调，提升工作效率

（一）责任单位分管领导和工单受理员要保持电话畅通，方便工作站督办，分管领导和工单受理员变更要及时告知工作站。

（二）责任单位工单受理员变更，要做好工作交接，避免因不熟悉业务影响工单办理效果。

（三）对群众反映的不合理诉求或因客观原因短期内无法解决的问题，要加强与工作站的沟通，避免多次发回重办，工作站要尽快将情况反馈至市 12345 接诉即办调度指挥中心，减少该类诉求在平台中的流转时间。

七、加大宣传力度，提升知晓率

下一步，宣传工作将作为加分项纳入考核，各责任单位要及时总结提炼“接诉即办”工作中的好经验好做法和典型案例，收

集整理为群众上门服务的素材，上报旗 12345 接诉即办工作站，或通过各类媒体对接诉即办工作进行案例化、栏目化、视听化宣传，不断提升 12345 热线接诉即办工作的知晓率。

达拉特旗人民政府

2022 年 2 月 21 日