

ཐུན་རིན་ལྗོངས་ཁྲེང་མི་དམངས་སྲིད་གཞུང་གཞུང་ལས་ཁང་གི་ཡིག་ཆ།

# 同仁市人民政府办公室文件

同政办字〔2022〕25号

## 同仁市人民政府办公室 关于认真做好12345民生服务热线办理工作的 通知

各乡（镇）人民政府，市政府各委、办、局：

今年以来，州市政府高度重视12345民生服务热线办理工作，将其作为反映民意、解决民困的重要渠道，对12345民生服务热线工作进行全面加强，从第一季度运行情况来看，州政府共交办我市12345民生热线转办单252件，办结72件，我市反复交办件和群众不满意件居于全州一市三县首位，多次被州政府通报批评，近期反复投诉件和群众不认可投诉件，由州政府办公室将陆续移交市纪委监委党风廉政室进行督办，为进一步提高

12345 民生服务热线办理效率与办理质量，现将有关事宜通知如下：

## 一、工作原则

12345 民生服务热线是各级党委政府和群众互动交流的重要平台和展示政府及部门形象的重要窗口。各乡镇、各部门要坚持按照“谁承办、谁负责、谁答复”“统一受理、限时办结、过错问责”原则，有序推进 12345 民生服务热线工作，确保市民诉求事事有回音，件件有落实。

## 二、办理要求

（一）规范转办流程。市政府办公室电子政务中心收到州 12345 民生服务热线、市长信箱转办单后，按照市政府分管副市长批示指示，及时交办给各承办单位。承办单位应及时签收工单，严格按照时间节点，将办理情况及答复来电人情况及时报送至市政府办公室电子政务中心。

（二）明确办结时限。12345 民生服务热线分派的工单，由市政府办公室电子政务中心交办至承办单位，由承办单位在办理时限内办理，指定专人及时与投诉人员联系，进行完整全面准确的答复，对短期内无法解决的问题，做好群众的解释和答复工作，取得群众的理解和支持。

（三）严格报送制度。承办单位报送办理情况及答复来电人情况时，要严格按照市政府办公室电子政务中心格式要求（详见附件），以正式公文形式报送市政府办公室电子政务中心，由市

政府办公室电子政务中心统一上报州 12345 民生服务热线系统。

(四) 加强联动协作。12345 民生服务热线反映问题办理涉及多个部门，且出现职能交叉时，相关单位要协同办理，不得推诿扯皮，并限时回复来电人。对逾期推卸不办或办理质量差造成群众不满意及和反复投诉的，将严肃追究承办单位相关责任。

### 三、工作保障

(一) 明确办理责任。12345 民生服务热线工作实行各承办单位“一把手”负责制，对有关重点、难点问题要亲自过问、亲自研究、亲自协调；分管领导要具体抓，把处理 12345 民生服务热线交办事项作为日常工作的重要内容抓实抓好；经办人员要严格按照要求，及时做好工单回复和上报工作。

(二) 抓好督办落实。市政府办公室将进一步加大工单办理督办力度，压实承办责任，及时跟进督促各部门履职尽责。对逾期办理或虚假反馈，以及敷衍应付和多次重办的承办单位将在全市范围内进行通报，被州政府办公室点名通报的办理事项，将移交市纪委监委党风廉政室进行督办，并由市政府分管副市长约谈承办单位负责人，同时在年度考核中扣除相应分值。

附件：关于 12345 民生服务热线反映的“×××”问题的答复情况

同仁市人民政府办公室

2022 年 4 月 25 日





附件：

×××（单位名称）  
关于 12345 民生服务热线反映的“×××”  
问题的答复情况

尊敬的网友您好：

您在青海 12345 政务服务热线反映的关于“……”的问题已收悉，经×××（单位名称）调查，现回复如下：

- 1.请如实填写对留言内容的研判、核实过程（经查是否属实）；
- 2.说明承办单位与留言人的沟通方式、沟通效果（是否联系留言群众沟通）；
- 3.最终的办理结果（留言人反映问题是否已得到解决）；
- 4.承办单位：实际办理网民留言的单位；
- 5.经办人电话：实际办理该事项的联系人；
- 6.办理答复内容是否经过审核，审核人的名称及电话。

承办单位：（公章）

经办人：名字、联系方式

审核人：名字、联系方式

---

同仁市人民政府办公室

2022 年 4 月 25 日印发