

鄂尔多斯空港物流园区党政办公室文件

[illegible]

鄂空港办发〔2022〕47号

鄂尔多斯空港物流园区党政办公室关于印发 鄂尔多斯空港物流园区“12345”政务 服务热线4项制度的通知

各内设机构, 各企事业单位, 各垂管部门:

为进一步规范园区 12345 政务服务热线管理工作，现将《鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工单办理响应制度》《鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工单办理制度》《鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工单办理流程》

《鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工单办理考核制度》印发给你们，请认真贯彻执行。

鄂尔多斯空港物流园区党政办公室

2022 年 12 月 19 日

鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工单办理响应制度

“12345”政务服务热线事关民生，其办理结果直接反映了部门的作风建设和执行能力情况。为进一步加强园区 12345 政务服务热线事务处置工作顺利开展，按照《鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线工作考核细则及评价方法》要求，按照“接诉即办”目标，12345 热线办理时限实行 24 小时响应，并予以考核。热线受理事项分为咨询、举报、投诉、求助、建议。请各单位按照以下响应制度执行。

咨询类，诉求人对政务信息及公共服务信息存在了解的需求，提请有关部门给予答复的行为。主要包括对各单位办公地址、电话、工作职责、办事流程、申请资料、政策法规、公共服务等问题。要求对派送的工单 2 小时内签收并回应诉求人，6 小时内办结。

举报类，诉求人对公民、法人和其他组织危害公众生命财产安全、危害公共安全、影响经济社会发展的违法违规行为的检举、报告。要求安全隐患类工单 2 小时内签收并回应市民，6 小时内办结；突发应急类工单 30 分钟内签收并回应市民，2 小时内办结；对规定时限内无法办结的事项，需在规定时限内提交有效处置方案及处置进度或采取的处置措施。

投诉类、求助类，投诉是诉求人权益被侵害，对组织或个人

侵犯其合法权益的事实，向有关单位主张自身权利，真实、客观、清楚的投诉。求助是诉求人遇到无法解决的问题，为社会权益或自身权益的需要，向有关单位提出给予帮助的请求。如拖欠薪资、城市积水、道路淤堵等问题。要求影响市民正常生活的民生类工单(如水、电、暖、气、噪音扰民、占道经营、垃圾清理、居民出行等)以及需要应急处理的投诉、救助事项工单，6小时内办结；其他工单6小时内响应，2个工作日内办结。

建议类，诉求人向有关单位等提出自己的主张。包括在城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面提出的对具体问题处理、对普遍问题完善的意见。建议类工单属于一般性事项，要求5个工作日内给予答复。不在6小时内办结工单范围内。

鄂尔多斯空港物流园区“12345”政务服务热线 工单办理制度

为进一步加强园区 12345 政务服务热线事务处置工作顺利开展，按照《鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线工作考核细则及评价方法》要求，实现群众诉求“事事有回音、件件有落实”的工作目标，有效提升政务服务效率和质量，切实解决园区人民群众最关心、最直接、最现实的问题，展现园区政务服务群众的良好形象，特制定园区“12345”政务服务热线办理工作制度，请各承办单位遵照执行。

一、接收分办制度

党政办公室“12345”12345 工作人员负责市级“12345”热线中心转办件的接收、分派及上报工作，在接到市“12345”12345 政务服务热线转办工单后，根据工单内容，及时反馈至相关单位，各承办单位在接到工单后，不得推诿，迅速办结后，将办理情况反馈至党政办公室进行系统上报。

二、限时办理制度

各承办单位在接到分派工单后，及时与诉求人取得联系，尽量缩减工单的办理时限，如遇政策咨询类事项，应即时回复来电人，最长不超过 1 个工作日。其他工单的办理应当在限办结时限内完成，并将办理情况反馈至诉求人，对因受客观条件限制暂时无法解决的，应当制定具体措施推进解决，并告知来电人办理进

度、解决措施及解决时限；来电人提出的诉求不符合法律、法规及政策规定的以及应通过司法途径解决的，应向来电人做好解释说明。避免因处置不及时或反馈不到位而造成不满意的情况发生。

三、延期和回退制度

对于转办事项，党政办公室认为不符合园区职责范围内的，将写明原因直接退回，对于无法判断是否属于本单位职责范围的已接收工单，承办单位在接到该工单后，应在当日回退。回退工单必须注明不属于本单位管辖的政策法律依据等正当理由，并尽可能指明正确的承办单位，否则易造成 12345 政务服务热线平台会退回办理单重新办理。对于投诉类事项和比较复杂的热线事项在办理时限内不能办结的，承办单位向来电人沟通解释延期原因和拟延期时限后，需在办理时限内提前 1 个工作日提出延期申请，并说明延期原因、延期时限及与来电人沟通情况。延期时限根以上级核实延期时限为准。

四、重点督办制度

对通过 12345 政务服务热线反映的重大问题和安全生产紧急事项实行重点督办，安全生产紧急事项承办单位应在当日办结，其他重点督办事项 3 个工作日内办结，办理结果由承办单位负责人审核后，交由分管领导审核后反馈至党政办公室进行上报。

五、保密制度

热线工作承办单位及其承办工作人员，应严格遵守保密规定，不得泄露国家秘密和公民反映的不宜公开的内容，保护个人隐私，不得将控告、举报材料和来电人信息及有关情况泄露给利益相对人及无关单位和个人。

六、责任追究制度

因处理不及时导致承办公单逾期的或因承办处理不及时、不认真导致工单不满意的；因处置不当造成重大影响的；因个人信息泄露，产生不良影响的，将视情况追究相关承办单位及人员责任。

鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线工作流程

诉 求

(在接诉即办平台上查看工单,要求在 24 小时内点击签收工单)



派 单

(成功签收工单后,打印工单,上传至 OA 平台进入运转流程,
将工单分派给相关责任部门进行核实处理)



办 理

(责任部门在 OA 上收到工单后,立即进行现场核实,及时与诉求人进行沟通,并在工单要求反馈时限内解决问题)



反 馈

(责任部门以正式文件形式将处理结果报送至党政办公室接诉即办工作人员处,由党政办公室接诉即办工作人员将正式文件通过接诉即办系统向市长热线办公室进行反馈)



回 访

（市长热线办公室收到反馈后向诉求人打电话进行回访，询问对本次诉求事件的处理结果是否满意，如满意后直接进入办结归档程序，不满意则退回责任单位进行再次处理，重新进入第一流程再次运转）



办结归档

鄂尔多斯空港物流园区 12345 政务服务热线考核制度

园区 12345 政务服务便民热线指挥调度中心设立在党政办公室 1209 室，承接鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线指挥调度中心派单，鄂尔多斯市 12345 政务服务便民热线指挥调度中心根据诉求内容派发工单到相应归口单位，为进一步夯实服务群众的责任意识，切实提高办件质量，畅通民意反映渠道，切实解决事关发展和民生的实际问题，制定如下考核工作制度。

一、考核原则

坚持实事求是、客观公正、分级分类、定性定量结合的原则。

二、考核对象

12345 服务热线各经办机构。

三、考核内容和评价标准

对办理 12345 政务服务便民热线工作实行年度考核机制。根据各部门重视程度、办理工作量及效率、群众满意度、好差评建设等工作进行量化考核，纳入本单位绩效考核体系。考核内容包括：工单处理实际完成数量及情况、办理过程、办理方式、办理效果、群众满意度等。基准分为 100 分。

（一）工单处理

1. 接收，党政办 12345 政务服务热线承办工作人员工单派发在相关单位必须及时接收回复。（5 分）

2. 办理时限，必须按照工单规定时间内办结并答复，因承办单位逾期未向党政办 12345 政务服务热线承办工作人员反馈关于市长热线处理工单有关情况说明的函导致延期的，将通报批评。(10 分)

3. 处理意见与反馈，认真填写处理意见。(10 分)

(二) 办理过程、方式与效果(30 分)

1. 与来电人保持沟通联系，对群众反映的问题做到“件件有交待，事事有回音”。(10 分)

2. 对急办、应办、能办事项，采取有效措施，确保办结率 100%。(10 分)

3. 对受客观条件限制、一时难以解决的问题，积极研究解决办法，耐心细致地做好说明解释工作，征得群众的理解和支持。(5 分)

4. 对带有一定普遍性、群众多次反映得不到解决的热点难点问题，组织开展专题会，提出对策建议，及时向群众解释处理情况(5 分)

(三) 群众满意度(45 分)

1. 确保满意度，回访满意率达 95%以上的得 30 分。(30 分)

2. 对不满意工单，责任部门 and 责任人必须做好答复工作。(15 分)

四、考核奖惩

根据政务服务便民热线年终考核结果，对工作成绩（三率）

突出的单位和个人，给予表彰；对因工作落实不到位，不作为、乱作为、敷衍、弄虚作假等，造成不良影响的按照有关规定问责处理。