

互政办〔2026〕5号

互助土族自治县人民政府办公室 关于进一步规范12345政务服务便民热线 工单办理工作的通知

各乡镇人民政府、高寨街道办事处，县政府各部门，农业示范园
区管委会、土族故土园景区管委会、绿色产业园区管委会综合部，
各科级事业单位：

为深入贯彻落实省市关于优化政务服务、畅通民意诉求渠道的
决策部署和群众身边不正之风和腐败问题集中整治工作相关
要求，进一步规范12345政务服务便民热线工单办理工作程序，
持续提升办理质效，切实解决群众急难愁盼问题，不断增强人民
群众的获得感、幸福感和安全感，现就有关事项通知如下：

（一）加强组织领导。要充分认识热线工作的重要性，将其
作为践行以人民为中心发展思想、提升政府治理能力的重要抓

手，建立主要领导负总责、分管领导负主责、专职人员具体办的组织保障机制，形成“一级抓一级、层层抓落实”的工作格局。要确定一个部门（科室）为12345热线工作的主管部门（科室），安排专人负责热线转办工作，并建立健全事项签收、办理、回复、审核、反馈、督办等工作机制和相关制度，确保群众诉求“事事有回应、件件有落实”。

（二）严格时限管理。及时完成工单签收，工作时间需在12小时内签收。不属于本单位职责范围的，要在1个工作日内出具《工单退回说明》，明确退回理由和建议承办单位报县热线办审核，严禁无理由退回。属于本单位职责范围的，必须在海东市12345政务服务便民热线办限定期限内办结（一般为咨询、求助类应在5个工作日内，意见建议类应在5个工作日内，投诉类应在10个工作日内，举报类应在15个工作日内）。在限定期限内无法办结并反馈结果的复杂工单，应在时限届满前提延时申请，做出延时说明，经审核通过后进行延期办理，延期时间不得超过10个工作日，延期次数不超过两次。

（三）规范办理环节。重点做好以下三个环节：一要做好接单核查。精准核实群众诉求细节，明确办理方向和目标，避免因信息不清导致办理偏差。二要及时办理反馈。办理过程中可主动与诉求人沟通（保密工单除外），告知办理进展；办结后按规范撰写《工单办理回复》，内容需详实具体、逻辑清晰，明确问题

解决情况或处理意见，同步反馈诉求人和县热线办。三要复核归档。县热线办对办结工单进行复核，重点核查回复质量、群众满意度，对办理不合格的工单退回重办；各单位要建立工单档案，分类归档办理材料，便于后续核查追溯。

（四）强化协同联动。要牢固树立大局意识，坚持“以人民为中心”的服务理念，按照“县热线办统筹协调、承办单位牵头落实、相关单位协同配合”的工作要求，全面落实“首接负责+牵头会商”协同联办工作机制，重点对责任边界不明确、一单反映多事项以及跨部门、跨领域、跨乡镇的复杂工单，由县热线办明确首接牵头单位和配合协办单位联合办理，首接牵头单位必须要牵头抓总、统筹推进，配合协办单位必须要积极履职、全力配合，坚决杜绝工单“无处可派、来回打转”的现象。首接牵头单位要组织配合协办单位认真会商，联合办理，并将办理结果统一汇总后按程序报县热线办，确保工单“接得住、分得出、办得好”。

（五）提升办理质量。针对聚焦群众反映集中的重点领域问题，各承办单位要组织召开专题会议，深入分析诉求规律，主动靠前服务，从“被动接单”向“主动治理”转变。对复杂疑难工单，要成立专项工作组，多方协调联动，确保问题切实解决。对一些涉及面广、同类共性、群众反复反映等问题要及时研判，举一反三，深挖症结，强化举措，建立健全制度机制，推进问题得到根本性解决，杜绝同类问题和诉求重复反映。

（六）加强督办指导。县热线办要加强对各承办单位工单办理情况的日常督导，及时提醒和督促整改存在的问题。要严格落实月度、季度、年度通报制度，认真梳理工单办理数据，分析工作短板，按时将相关情况向县委县政府、县纪委监委、县委组织部、社工部和各乡镇街道、部门单位进行通报。

（七）严肃责任追究。坚持把优先办理热线工单作为服务群众第一要务，深化群众身边不正之风和腐败问题集中整治，把工单办理质量和存在问题整治作为工作切入口，县热线办每月向县政府办公室、县纪委监委党风政风监督室反馈工单受理、办结等情况，重点对存在以下情形的将依规依纪严肃追究相关单位和人员责任：工单签收不及时、“石沉大海”、超期办理、无理由退回等不作为、慢作为的；首接牵头单位和配合协办单位推诿扯皮、履职不力的；弄虚作假、敷衍办理等欺骗群众、虚假整改的；同一事项被反复投诉，长期未得到实质性解决或造成不良社会影响的；其他违反热线工作规定的行为。

互助土族自治县人民政府办公室

2026年1月14日