

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时限内办结（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）。在限定时间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