看守所、行政拘留所、各派出所、局属各部门：

为进一步规范12345政务服务便民热线“接诉即办”工作，严格落实各项工作要求，现将有关事项通知如下：

一、成立领导小组

组  长：王  珍        旗人民政府副旗长、公安局

                        局长

副组长：张国栋        旗公安局政委

       谢世平        旗纪委监委派驻旗公安局

               纪检监察组组长

李建山        旗公安局副局长

        彭林亮        旗公安局副局长

        哈斯额尔德尼   旗公安局副局长

        乌尼尔        旗公安局副局长

成  员：各部门负责人

领导小组负责12345政务服务便民热线“接诉即办”工作的组织领导、协调对接、审核把关、督办问效、疑难复杂问题研究处理等；及时掌握舆情动态，做好群众投诉举报事项的督办工作；组织突发事件及重要敏感事件应急处置工作。领导小组下设办公室，办公室主任由李建山副局长兼任，副主任由史红亮担任，办公地点在旗局办公室，联络人员为赵晓宇。

 二、明确职责任务

**（一）办公室负责**12345政务服务便民热线“接诉即办”工作的组织协调，完善工作制度机制、流程和规范。做好诉求咨询、接受、查询和反馈服务。完善派单工作，提升派单精准度，对疑难复杂诉求可在派单前进行会商。加强转办、交办、督办和数据汇总、分析研判等工作。建立考评机制，落实日提醒、周反馈、月通报、年总结工作措施，确保承办部门在规定时限接收工单。对督促后不迅速响应、办理互相推诿的部门，及时提交督察法制大队办理。对反映诉求相对集中、数量较多和解决难度较大的问题，要形成材料，提交局长办公会推动解决。

**（二）各部门负责**工单的接收、核查办理、反馈等工作，落实专人负责制。加强部门间沟通与交流，严格规范落实12345政务服务便民热线诉求办理流程及要求，精细化开展热线工单办理工作，快速响应企业、群众诉求，做到接诉即办，最大化缩短诉求办理时间。不能按期办结的应当说明理由并报告阶段性工作情况。健全完善相关制度机制，依法依规办理有关诉求，不断提升“接诉即办”工作能力和水平。

**（三）督察法制大队负责**对反映民辅警问题、部门问题工单办理，对承办部门存在工作重视不够、研究不深入，工单响应不及时、办理质量不高、推诿敷衍的，进行跟踪督办，适时进行督查通报。对督察法制大队督办后仍不及时办理的事项，向分管局领导报告。对重大问题及疑难复杂诉求，协调相关部门共同解决，必要时可提交局长办公会研究解决。

三、工单办理流程

**（一）平台签收。**办公室工作人员对便民服务平台中下发工单进行签收，经核实属于旗局管辖范围内的予以转派承办部门，不属于旗局管辖范围内的予以直接回复并告知反映人。

**（二）核查办理。**承办部门接到工单后进行核查处理，反映人对处理结果满意的（诉求合理、诉求不合理），经部门负责人、分管局领导审核签字后反馈至办公室；反映人对处理结果不满意的（诉求合理），经部门负责人、分管局领导审核签字后反馈至办公室；反映人对处理结果不满意的（诉求不合理），作情况说明，并填《三级结案终审表》，经部门负责人、分管局领导审核，旗局主要领导签字后反馈至办公室；交办诉求确因客观原因在规定时限内难有处理结果的，且办理时限超过三个月以上的，可在办理时限到期前提出延期处理挂单申请，并提交《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心延期处理挂单表》。

**（三）结果回复。**对承办部门反馈的核查处理情况，由办公室统一在便民服务平台中回复。

四、工单办理规范

（一）按时签收便民服务平台下发的工单，签收时间不得超过 24小时，并第一时间派发承办部门。

（二）承办单位按时接收工单，第一时间响应，并在接单2小时内介入处置，一般类诉求按工单限时提前办结反馈，确保急难事件第一时间得到处理，不断提高处置效率。

（三）承办部门全面推行12345热线接诉即办“三上门”服务，增强服务意识，明确职责划分。办理过程中必须面见反映人,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。力争做到应办尽办，全力提升接诉即办工单的响应率、解决率、满意率。

（四）承办部门在工单办理过程中留存办理前后的照片，通过电话联系的保存通话记录。

（五）承办部门工单办理完毕的，在办结回复中说明是否属实、调查情况、处置结果、反映人意见四项内容，经部门负责人、分管领导审核签字后，连同照片或通话记录一并反馈。

（六）按照《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心关于做好 12345热线“接诉即办”诉求延期处理挂单工作的通知》（鄂接诉即办函〔2022〕4号）要求，对交办诉求确因客观原因在规定时限内难有处理结果的，且需要一定时间(办理时限超过三个月以上)调查核实的，经分析研判确定需延期处理挂单的，可在办理时限到期前提出延期处理挂单申请，填写并提交《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心延期处理挂单表》（此表由旗局主要领导签字盖章，详见附件1），同时需向反映人做好解释工作。**具有下列情形的可申请延期挂单：**

一是反映诉求无明确法律规定和政策依据且承办部门难以决定，需报上级主管部门研究解决的。

二是反映诉求属于国家、自治区和我市重大项目，建设周期长、短期内无法完成的。

三是反映诉求时间跨度大、证据资料不足导致调查难度高、需要多方走访、调查佐证的。

四是反映诉求涉及合同、约定纠纷，需要第三方机构进行检测或司法部门介入调查的。

五是反映诉求需要多地、多部门联动办理的。

六是反映诉求办理过程中发现调查事实与反映人陈述不一致，需进一步深入调查的。

七是反映诉求因疫情防控、换届选举、机构改革等情况致使职能部门不能及时开展调查核实工作的。

八是其他需申请延期挂单的。

（七）按照《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心关于做好12345热线“接诉即办”诉求终结办理工作的通知》（鄂接诉即办函〔2022〕3号）要求，对交办诉求有明确答复，且合法合理。对反映人不满意答复结果持续反映的情况，要本着认真负责的态度，依据相关法规政策结合本部门职能职责,科学严谨地分析研判确定终结办理的诉求件，确需终结办理的，要依照“三上门”服务要求，主动上门劝解，并通过12345热线平台上传相关佐证材料，诉求办理前后的图片，填写并提交《鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心终结办理申请表》（此表由旗局主要领导签字盖章，详见附件2）。**具有下列情形的诉求可申请终结办理：**

一是反映诉求属于党委、人大、政协、部队、法院、检察院解决的事项，引导群众直接向有关部门反映;已经受理的诉求件存在行政复议、行政诉讼、仲裁、司法公正或执行期间的，可申请终结办理。

二是反映诉求涉及廉洁自律、干部任免及管理等方面的投诉举报，引导群众向纪检监察、组织部门反映，已经受理的可以申请终审结办理。

三是反映诉求已经信访三级终结或经市、旗区两级有关部门行政调解并结案的，或正在进行信访矛盾化解、司法调解的。

四是反映诉求办理中涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的。

五是反映诉求属于政策性咨询问题且在相关法律、法规中已经有明确规定,无需继续进行调查处办的;反映诉求违反法律、法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质内容的。

六是反映诉求涉及多部门联动办理，相关部门已经相互磋商并给出明确答复的。

七是反映诉求不属于市人民政府行政职权管辖范围内的。

八是反映诉求正在办理过程中或已依法办理完毕，同一诉求人无新情况、新证据、反复向12345热线提出的。

九是其他不宜继续调查处办需要终结办理的。

（八）市接诉即办指挥调度中心对接诉即办进行专项监督,对每一件工单进行回访核实满意与否，向诉求人询问办理过程和结果、查看工单办理前后图片、实地走访核实办理情况，旗局有针对性地对工作办理情况进行回访。

（九）旗政府督查室对旗政务服务局提交的承办单位不按规定办理情形（详见附件3）下达督办单，进行跟踪督办，适时进行督查通报。

四、工作要求

**（一）强化组织领导。**各部门要高度重视12345政务服务便民热线“接诉即办”工作，以“立即响应、快速办理、群众满意”为原则，从群众最关心的问题抓起，层层压实工作责任，健全完善工作机制，强化督促检查，明确一名民辅警负责此项工作（名单、联系电话、邮箱号于4月7日报至邮箱），保持手机24小时畅通，切实做精做细工单办理各项工作。

**（二）强化工作措施。**各部门要严格规范落实12345热线诉求办理流程及时限要求，严格落实“137”工作法（一般工单1个工作日内交办并初步反馈，3天内处理完毕并回复，特殊情况和复杂问题7天内提出方案予以解决），确保做到第一时间派单、第一时间响应、第一时间处置。旗局已将工单办理纳入部门实绩考核（详见附件4），督察法制大队对工单办理情况进行督察，对承办部门未按规定办理情形及旗政府督查室下达督办单的进行专项督办。承办部门要加强与各部门及旗直各相关单位协调对接，确保每一件工单高质高效办结。

**（三）强化工作纪律。**要严明工作纪律，对工单反映的内容及个人信息做到严格保密，明确知悉范围，不该讲的不讲，不该说的不说，严防失密、泄密现象发生。

**（四）加大宣传力度。**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，上报办公室，或通过各类媒体对接诉即办工作进行宣传，不断提升12345 热线接诉即办工作的知晓率。

**（五）加强信息报送。**要严格落实12345 热线接诉即办工作相关规定，及时组织警力进行调查核实，确保信息反馈及时高效。

附件：1.鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心延期处理

挂单表

2.鄂尔多斯市接诉即办指挥调度中心三级结案

终审表

3.提交旗政府办公室督促办理解决的情形

4.12345热线接诉即办工作考核项目

    乌审旗公安局

2022年4月6日