

吴忠市 12345 政务服务便民热线红寺堡区分中心工作规则（试行）

第一章 总则

第一条 为规范吴忠市 12345 政务服务便民热线红寺堡区分中心（以下简称“红寺堡区分中心”）管理工作，根据法律法规、热线管理工作规定以及《自治区人民政府办公厅关于印发宁夏回族自治区 12345 政务服务便民热线运行管理办法（试行）的通知》（宁政办发〔2022〕30 号）、《吴忠市人民政府办公室关于印发宁夏（吴忠市）12345 政务服务便民热线实施细则（试行）的通知》（吴政办发〔2023〕17 号）和吴忠市整治形式主义为基层减负专项工作机制办公室《关于进一步提升群众诉求和人民建议办理质效的通知》（〔2025〕1 号）要求，结合红寺堡区实际，制定本规则。

第二条 热线的事项转办、办理、审核、督办、反馈、效能监督、考核等工作，适用本规则。

第三条 热线实行按责转办、首办责任、接诉即办、限时办结、统一督办、统一考核的工作机制。

第四条 各承办单位是事项办理的主体，根据有关法律、法规规定和本单位职责办理事项，在职责范围内对办理行为和办理结果负责。

第二章 职责分工

第五条 红寺堡区政府办公室负责统筹指导红寺堡区分中心工作，协调解决红寺堡区分中心工作统筹规划、重大事项决策、疑难工单转办以及重点难点问题。具体负责对主席信箱、互联网+督查、领导信箱、留言板的诉求进行受理、转办、办理、对承办单位答复结果进行审核、督办、反馈。

第六条 红寺堡区分中心职责：

（一）负责建立健全红寺堡区分中心工作机制和工作制度；

（二）不定期组织开展业务培训，确保工作落到实处；

（三）及时签收、派发、督办、审核、反馈吴忠市 12345 热线分派的各类诉求事项，做到精准分流、精准转办、及时反馈；

（四）负责分中心 12345 热线数据的分析研判，定期形成通报与专报；

（五）负责对承办单位工单办理情况进行指导、监督、考核。

第七条 各承办单位职责：

（一）明确 1 名分管领导并配备相对稳定的专职人员负责 12345 热线工单的签收、办理和反馈工作，人员有调整的，应当自调整完成之日起 10 个工作日内报红寺堡区分中心备案。

（二）对涉及责任不明、职责交叉等复杂事项，由红寺堡区分中心根据“谁审批、谁监管、谁主管”原则，指定牵头部门承办，由牵头部门组织相关职能部门协同办理，最终由牵头单位汇总各方意见后统一反馈诉求人。

（三）严格落实首办责任制。坚持“谁主管、谁负责、谁办

理、谁答复”的原则，全程跟踪、限时办理、及时答复。对能够直接办理的事项，要接诉即办；不能及时办理的事项，经红寺堡区分中心同意后予以延期的，延期时限不超过5个工作日，延期申请不超过2次。同时第一时间告知诉求人延期原因、承诺办结时限。对于不合理诉求务必给诉求人做好原因解释、情绪疏导等工作，取得诉求人理解。

（四）各承办单位要高度重视企业群众诉求办理工作，主要负责人要主动扛起第一责任，定期开展调度，强化统筹协调，及时解决工作中存在的问题和困难，确保办理工作顺利推进。要定期研判分析本辖区和本领域、本部门（单位）收到的企业群众诉求办理工作，对比较集中的诉求，举一反三、系统谋划，综合施策、统筹解决，力争做到“未诉先办”。

第三章 工单办理

第八条 转办：

（一）红寺堡区分中心接到吴忠市12345热线分派的工单后，依据部门职责和管辖权限，12个小时内将工单派发至承办单位办理；

（二）12345热线受理涉及群众身边的腐败和不正之风的企业群众诉求以及承办单位办理事项过程中出现推诿、敷衍、拖延等问题诉求，派送职能部门的同时报区纪委监委，由纪委监委按程序办理；

（三）对应当通过110、119、120、122等紧急热线处理的诉求事项，要即时转至相应热线。对须通过诉讼、仲裁、纪检监察、

行政复议、政府信息公开等程序解决和已进入信访渠道的诉求事项，要告知诉求人相应法定途径。对不符合法律法规规定、违背社会公序良俗或涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私、个人信息的诉求事项，要做好解释说明。对恶意扰乱 12345 热线工作秩序的，要及时将线索移送公安机关依法处置。

第九条 承办单位接到红寺堡区分中心转派的事项后，应立即核实并按照下列情形分类处理：

（一）属于本单位职责的事项，应予以办理。需要补充相关信息或内容方可办理的事项，应联系诉求人补充，联系诉求人补充信息过程中，发现原事项诉求登记错误影响后续办理的，可注明情况退回红寺堡区分中心。诉求人隐匿个人信息事项的，可一次性注明需补充的材料或内容，自收到事项之日起 12 小时内退回红寺堡区分中心，由红寺堡区分中心联系吴忠市 12345 热线补充；

（二）进一步严肃退回程序，承办单位对交办的自认为不属于本单位职责范围的事项，实行“提级退办”，要自收到办理事项之日起 12 小时内申请退回，说明不属于职责范围内的理由和依据，退回前需提请红寺堡区整治形式主义为基层减负专项工作机制审核，审核同意后方可退回，由分中心重新派单。

第十条 红寺堡区分中心对以下事项不予退回，并发回原承办单位继续办理。

（一）根据有关法律法规或部门职责应由原承办单位办理的事项；

(二) 承办单位未注明退回理由和依据的事项;

(三) 登记内容存在瑕疵,但不影响承办单位后续办理的事项;

(四) 部分登记内容与客观情况不完全相符,承办单位根据掌握的客观情况,可以继续办理的事项;

(五) 诉求人已提供事项的基本情况或线索,需要承办单位作进一步了解或核实的事项;

(六) 承办单位已提出延期申请的事项。

第十一条 办理反馈机制

热线实行事项限时办结制,承办单位应当按照以下规定办理事项:

(一) 建立健全“接诉即办、限时办结”工作机制,各承办单位按照“谁承办、谁反馈”的原则答复诉求人,并将结果反馈至 12345 热线平台;

(二) 咨询类事项,自收到事项之日起 2 日内办结反馈诉求人;

(三) 投诉、举报、求助、建议类事项,自收到事项之日起 5 日内办结反馈诉求人;

(四) 法律、法规、规章及上级规范性文件规定的期限长于上述期限的,从其规定。

第十二条 事项办理完成后,承办单位应根据实际情况,告知诉求人事项办理结果。诉求人隐匿信息、明确不需要回复、在办结前撤回诉求的情况除外。

第十三条 承办单位应当做好回复诉求人的通话记录、终止

协调等材料的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。诉求人反映承办单位没有回复的，承办单位应当提供回复时的通话记录、协调告知书等证明材料，无法提供证明材料的，视为未回复诉求人。

第十四条 承办单位将办理结果回复诉求人后，应当通过12345热线平台回复。办结回复包括办理情况、回复诉求人情况等以下内容：

（一）办理情况包括事项办理时间（一般事项具体到日，突发类事项具体到时）、具体办理事项单位、经办人、事项办理情况等内容，因办理时间限制，事项未完全处理完毕的，应注明事项阶段性办理结果及后续处理计划；

（二）回复诉求人情况包括回复的时间、方式和主要内容。3日内3个不同时段无法电话联系诉求人的，应注明无法回复的情况；

（三）咨询类事项，应注明是否解答完咨询内容；

（四）投诉、举报类事项，应注明主要的回复内容、核查的情况和处理结果。决定立案的举报事项应当写明立案日期；不予立案的举报事项，应当说明不予立案的理由或法律依据；

（五）求助类事项，应说明采取的措施和办理结果；

（六）建议类事项，应说明采纳情况。不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由；

（七）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制

情况;

(八) 为消费者挽回经济损失的, 应填写挽回损失的情况。

第十五条 红寺堡区分中心对承办单位人工电话、APP、宁夏政务服务网、好差评、政务服务一体化、警务 110、企业投诉等工单答复结果审核后反馈, 对答复内容存在敷衍、避重就轻、流于形式、简单、空洞, 没有实质性解决措施、答非所问、回复不规范、不作为、语言生硬、易引起诉求人不满等情况, 退回承办单位重新答复。

第十六条 下列情形按照以下规定办理:

(一) 承办单位延期两次后仍无法按时办结的, 应向诉求人说明情况, 并注明阶段性办理情况、无法办结的原因、后续处置计划、答复诉求人情况, 并通过 12345 热线平台回复反馈;

(二) 承办单位在办理过程中, 所依据的法律、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的, 应注明相关情况后办理反馈;

(三) 表扬内容的事项, 承办单位应当在阅知回复后反馈红寺堡区分中心办结归档;

(四) 事项办结前, 诉求人通过承办单位撤回诉求的, 承办单位应在 12345 热线平台回复反馈并说明原因。

第四章 督查督办

第十七条 进一步加大督办力度。审批服务管理局要会同区纪委监委、区委督查室、政府督查室, 采取现场督查、书面督

办、电话催办等方式，对即将到期、已经逾期、办理结果不实、办理程序存在明显问题、合理诉求未得到有效解决、合理诉求重办后仍不满意、疑难复杂等事项加大督办力度；对跨部门、跨层级的疑难诉求事项，由承办单位牵头，区委督查室、政府督查室配合，会同相关职能部门，全力解决，高质量办理；对工作敷衍、应付、推诿扯皮、办理不及时、诉求人不满意的，区委督查室会同区纪委监委、区委组织部及时约谈相关责任人，并将约谈情况定期梳理汇总报区委主要领导和分管领导，同时抄送区纪委监委、区委组织部，对造成严重后果的要及时予以通报批评或作出严肃处理。

第十八条 事项督办按照以下程序和要求开展：

（一）各承办单位接到督办通知后，应建立工作台账，制定工作措施，明确工作目标和进度要求，细化工作内容和责任分工，按通知要求进行回复反馈；

（二）各承办单位办理督办事项，在督办期限届满前向红寺堡区分中心反馈办理情况和结果；督办期限届满仍未办结的，向红寺堡区分中心反馈阶段性办理结果、存在的问题和下一步工作计划，继续办理。

第五章 附则

第十九条 本规则自印发之日起施行。