

西安市碑林区人民政府办公室

碑政办函〔2025〕27号

西安市碑林区人民政府办公室 关于印发 12345 热线国家级、重要渠道工单 “首席负责制”的通知

各街道办事处，区政府各工作部门，各直属机构：

为进一步规范 12345 热线国家级、重要渠道工单办理流程，提升办理质效、提高满意率，现将《碑林区 12345 热线国家级、重要渠道工单“首席负责制”》印发给你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

西安市碑林区人民政府办公室

2025 年 8 月 18 日

碑林区 12345 热线国家级、重要渠道工单 “首席负责制”

按照《碑林区 12345 政务服务便民热线运行管理暂行办法》有关规定，为进一步规范 12345 热线国家级、重要渠道工单办理流程，提升办理质效、提高办理满意率，特制定碑林区 12345 热线国家级、重要渠道工单“首席负责制”（首席负责制：各承办单位接到市区 12345 热线明确为国家级、重要渠道的工单后，即作为“首席负责人”，实行工单的调查研判、协调办理、回复兜底全流程闭环负责制），本制度核心内容有三项：

一、健全工单闭环管理

（一）明确工单办结时限。秉持“首接负责、接诉即办”原则，第一时间联系群众核实诉求，能办即办。按照办理时限完成工单上报，咨询、意见、建议类工单为 3 个工作日，求助、投诉、举报类工单为 5 个工作日，特殊工单经审核同意后，可延期 5 个工作日。不得出现拖延不办、逾期办结现象。

（二）实施工作提级调度。针对跨层级、跨领域、跨部门的热线工单，可由“首席负责人”单位主要领导向相关区级分管领导递交提级申请书，开展提级调度，通过多方协调合作推动解决问题。不得出现推卸责任、消极不作为现象。

（三）实行工单回溯管理。“首席负责人”完成工单办理后，如认为该工单应由其他部门牵头办理的，可提供相关依据向区 12345 热线中心反馈要求回溯。经区 12345 热线中心研判对回溯

工单不认可的，进行书面回复；对回溯工单研判认可的，将根据实际情况调整承接单位作为“首席负责人”。不得出现推三阻四、推诿扯皮现象。

二、优化精准派单流程

（四）加强热线派单研判。区 12345 热线服务中心组建国家级、重要渠道工单派单研判小组，对诉求指向职能部门不明确、部门职能界限模糊、辖区范围交叉等疑难工单进行研判论证，进一步细化工单主办、协办部门，定期研究分析群众反映的共性问题、周期性问题和苗头性问题，确保科学合理派单。

（五）强化工单数据分析。强化区数据局与职能部门的信息联动，充分沟通协调，联合相关部门进行现场调度、出谋划策，分析研究工单产生的原因过程、处理意见及答复口径，进一步理清职责边界，不断提升快速精准派单率，切实提高承办单位的工单办理水平。

（六）开展部门协同联动。区数据局会同区委编办、区司法局、区信访局等部门建立业务联络机制，畅通信息渠道，根据争议工单的具体情况进行部门联动，提高派单效率。对于疑难争议工单，以召开专题调度会的形式，依法依规提出拟办意见，逐类逐项明确责任单位，以抄告单的形式呈送区级分管领导批办，兜底解决争议工单。

三、强化督查督办力度

（七）深化工单质效评价。区 12345 热线平台将通过系统采集、平台报送、材料验证等方式，对承办公单数量、退单次数、

首次办结率、诉求满意率等进行评价，经审定后，报区考核办，作为全区年终目标责任考核的参考依据。

（八）树立正反面典型案例。区 12345 热线服务中心定期对疑难工单典型案例的承办情况进行梳理、收集、汇总，形成典型案例库，作为派单参考案例。同时，树立正反面典型案例，不定期专报督办，不断提高工单办理质效和群众满意度。

（九）开展专项督查行动。针对重复投诉不满意、长期逾期未办结工单，区数据局将联合两办督查室，开展专项督查行动，对群众集中反映的热点难点问题推拖虚绕、解决不彻底、评价不满意的，及时督查督办，发现问题线索移交区纪委监委严肃追责问责，切实推动解决群众身边急难愁盼问题。