

# 淮安区工信局

## “12345”工单交办处理和反馈制度

根据《区政府办公室关于印发淮安区12345政府便民热线平台考核办法的通知》（淮政办发〔2022〕10号）精神，进一步推动我局“12345”政府便民热线办理工作的制度化、规范化、科学化，现结合我局工作实际，制定本制度。

### 一、指导思想

深入学习贯彻党的二十大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，始终牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，以真情实意为人民办实事、办难事、办好事为出发点和落脚点，全面推进政务公开，提高办事效率和服务质量，进一步促进我区工信事业加快发展。

### 二、受理范畴

本制度所称群众诉求事项，主要是“12345”政府便民热线平台转办的电子工单，涉及相关工业企业服务、飞线整治等与我局相关的诉求事项。

### 三、职责分工

我局调整“12345”政府便民热线承办工作领导小组，邵冰同志任组长，各分管领导任副组长，各科室负责人为成员。领导小组办公室设在局办公室，牵头负责诉求事项办理。具体经办由林艳和柴大飞负责，每天登录平台进行工单处理与反馈。

办公室负责“12345”政府工单的受理。定期梳理重点，

确保共性问题专项解决。各科室按照工作职能负责诉求事项的具体办理和答复工作。

#### 四、办理流程

1. **受理**：办公室登录“12345”政府服务热线平台查阅、签收电子工单。如有不属于我局职责范围的诉求事项，作退回处理，并说明原因。

2. **分转**：经主要领导和分管领导批示后，分发给各科办理。

3. **答复**：承办科室在办理诉求事项时，能当日答复的当日答复，不能当日答复，应在办理时限内作出答复。答复内容经分管领导审批同意后，报办公室作出最终答复。

#### 五、工作要求

**一是要及时办理答复**。工单及时签收，对省平台交办的工单须在一个工作日内反馈；市、区平台交办的咨询、求助、建议类工单须在2个工作日内反馈，其他类工单须在5个工作日内反馈办理结果。如遇特殊情况，在规定时限内不能办结的，承办人员应在办理时限届满前向办公室说明原因，由办公室负责向“12345”政府服务热线平台提交延时申请及原因。

**二是要提高答复效率**。承办科室要认真对照群众诉求，结合自身权责，实事求是，依法依规作出答复。严禁答不对题，词不达意，严禁推诿扯皮，对于情况复杂的诉求事项，要主动加强与诉求人的沟通，切实提高诉求解决率。

**三是要强化信息报送**。办公室要及时向平台报送知识库

更新信息和重大节假日值班表；各科室每季度至少报送一条知识库信息（知识库采取“一问一答”形式），于每季度最后一个月15日前报送至办公室，由办公室汇总上报至区平台。

**四是要加强督查考核。**对“12345”政府服务答复情况进行跟踪督查，督查结果作为工作日常考核和年度考核重要依据，对于工作成绩突出的个人给予表彰，对于敷衍塞责、推诿扯皮、弄虚作假、渎职失职等造成不良影响和后果的，给予通报批评，并追究相关人员的责任。