

# 古县人民政府办公室文件

古政办发〔2023〕40号

## 古县人民政府办公室 关于印发《古县12345政务服务便民 热线办理机制》的通知

开发区管委会、各乡（镇）人民政府、县直有关单位：

现将《古县12345政务服务便民热线办理机制》印发给你们，  
请认真贯彻落实。

古县人民政府办公室

2023年11月10日

# 古县 12345 政务服务便民热线 办理机制

为进一步强化我县 12345 政务服务便民热线办理工作，加强承办部门间协调配合，提高热线工单办理质量和效率，切实办好民生实事。结合我县实际，建立古县 12345 政务服务便民热线办理机制。

一、建立“接诉即办制度”。对无职能交叉的事项由热线站第一时间组织协调相关部门按照职责分工抓好责任落实，确保转办事项在第一时间有人接收并在规定期限内予以处理。

二、建立“联席会议制度”。对涉及多部门的热点难点问题，无法确定承办单位的事项，由县政府办分管副主任或行政审批服务管理局主要负责人组织召开联席会议，各相关单位分管负责人参会，对讨论的议题应提前做好解决建议或方案；经联席会议讨论达成一致意见的事项应形成会议纪要印发相关单位，日后接到的同类工单事项参照执行；对当时不能达成一致意见的事项，由下次会议讨论或由会议召集人提请县政府协调解决。

三、建立“集中办理制度”。对问题复杂、需要多部门参与且处理时间较长的事项，每周三由县政府办分管副主任或行政审批服务管理局主要负责人组织召开联席会议协调推动解决。

四、建立“信息共享制度”。建立热线平台与各部门业务信息共享机制，各单位要按照本单位职责分工，主动研究涉及12345热线有关问题，及时向12345热线站报送工作开展情况，为分析研判热点问题、履行职责、解决普遍性诉求提供数据支撑，做到互通信息、相互配合、形成合力。

五、建立“跟踪督办制度”。12345热线站应做好办理事项的跟踪督办，督促相关单位落实解决联席会议议定的事项，切实提高我县对热线工单的解决率和满意率，确保按期办结率达到100%，切实解决群众关心的实际问题。

六、建立“月报通报制度”。每月根据热线办理情况形成《“12345”热线工作月报》，将当月“12345”热线总体受理情况、群众急难愁盼问题、群众“一人多次”诉求、同一问题多人投诉、历史遗留问题、工单多次重办等情况进行归类、分析，对各承办单位办理情况通报至各部门，并向县政府汇报，切实推动解决群众关心的实际问题。

七、本机制自制发之日起执行。

---

抄送：县委办。

---

古县人民政府办公室

2023年11月10日印发

---

校对：牛建功（古县行政审批局）

共印10份

---