

宿迁市数据局文件

宿数发〔2024〕6号

市数据局印发关于进一步完善办理机制提升 12345 热线满意度的通知

各县、区数据局，市各功能区数据管理（行政审批、政务服务）部门，市热线各承办单位：

现将《关于进一步完善办理机制提升 12345 热线满意度的通知》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



（此件公开发布）

关于进一步完善办理机制提升 12345 热线 满意度的通知

为进一步提升 12345 热线办理质量，优化营商环境，切实解决群众关心的突出问题，根据相关文件要求，现就做好 12345 热线工作、提高群众满意度有关要求进一步明确如下。

一、严格办理时效。根据 12345 热线“接件即办”以及省平台闭环式办理流程要求，承办单位应在派单后 1 个工作日内签收。收到工单后 1 个工作日内先行联系当事人，咨询类问题以及能够立即解决的问题限 1 个工作日内办结；一般事项限 3 个工作日内办结；复杂事项限 5 个工作日内办结。不符合法律法规政策，或者受其他因素制约，无法在 5 个工作日内办结的，承办单位可以申请延期办理，并及时告知当事人，全面、详细解释到位。

二、强化重复投诉事项办理。事项办结回复后，一月内出现同一问题的投诉；或者从市民第一次投诉起计，超过办理时限仍未解决且市民再次反映的投诉，视为重复投诉事项，并列入重点问题清单。按照属地和职能管理原则，重复投诉事项属于市直承办单位管辖的，承办单位主要负责人要跟进办理；属于县（区）管辖的，承办单位视情况提请县（区）政府（管委会）分管领导跟进办理。12345 热线负责跟进督办重复投诉事

项办理进展情况，并实行“双交办制”，在交承办单位的同时，形成专报呈报政府（管委会）分管领导批办，上下联动形成工作合力。

三、突出解决不满意问题。对合理诉求回访不满意工单，承办单位要进行二次办理。二次办结后要及时将办理情况回复投诉人，并向 12345 热线反馈。投诉人对二次办理结果仍不满意的，由 12345 热线挂牌督办。对经多种努力仍不能解决的重大事项和热点、难点问题，建立“提级办理”机制，由市 12345 热线报市政府领导，并按市政府领导意见继续跟进督办。

四、完善沟通联系制度。承办单位在办理诉求事项时，要建立与投诉人的沟通联系机制，通过电话（短信）沟通、上门回访、现场解释等方式与群众沟通，跟踪事项办理情况。回复办理结果要事实清楚、答复明确，杜绝模棱两可、敷衍搪塞。所有回复，须经承办单位负责人审核把关。

五、建立联动督办机制。各级 12345 热线要优化督办方式，采取系统督办、书面督办、联合督办、专项督办等多种方式，以督办提效率促办理。加强与纪委监委、营商办、作风办、文明办等部门联动，对热线办理过程中推诿扯皮，群众和企业反映的问题长期不解决、该办未办、逾期不办以及满意率、解决率低的单位进行通报。

六、强化考核督导。市 12345 热线建立“抽查回访”机制，

加强对各承办单位日常办理工作的监测，对热线按时办结率和群众满意度进行考核排名并按月通报。实施办理情况公示制度，定期将各承办单位办理情况和办理结果通过网站和新闻媒体等渠道向社会公示。严格责任追究，对连续2个月综合得分排名后10位的承办单位实施约谈。

本通知从2024年7月开始实施，并纳入考核内容，请各地、各承办部门认真执行。