

阿高管发〔2022〕119号

**内蒙古阿拉善高新技术产业开发区管理委员会
阿拉善盟乌兰布和生态沙产业示范区管理委员会
关于印发《阿拉善高新技术产业开发区
乌兰布和生态沙产业示范区进一步加强
12345 政务服务便民热线工作规则》
的通知**

高新区、示范区管委会各部门，驻区各有关单位、企业：

经管委会同意，现将《阿拉善高新技术产业开发区 乌兰布和生态沙产业示范区进一步加强12345政务服务便民热线工作规则》印发给你们，请结合各自实际，认真贯彻落实。

2022 年 12 月 31 日

内蒙古阿拉善高新技术产业开发区管理委员会办公室 2022 年 12 月 31 日 印发

阿拉善高新技术产业开发区 乌兰布和生态沙产业示范区进一步加强 12345 政务服务便民热线工作规则

为充分发挥 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)的服务功能,着力提升群众诉求及时响应率、按期办结率、解决率和回访满意率,进一步规范和提高 12345 热线工作效能,按照《内蒙古自治区 12345 政务服务便民热线业务运转流程规范(试行)》《阿拉善盟 12345 政务服务便民热线管理办法(试行)》等相关要求,结合高新区、示范区热线工作实际,制定本规则。

一、明确 12345 热线工作职责

- (一)各部门、各单位要认真做好群众对管委会工作职责、政策法规、办事流程、执法程序等方面的咨询及解疑释惑工作;
- (二)妥善解决职责范围内的群众非紧急类求助;
- (三)做好群众关于城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面投诉举报和建议的办理及答复工作;
- (四)受理群众对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、行政效能等方面的投诉举报;
- (五)做好 12345 热线知识库采集、录入、更新、增补等维护工作。
- (六)其他应当受理的群众反映的重点、难点事项。

二、提高 12345 热线工单办理质效

（一）提升及时响应率。对盟 12345 热线交办的事项，高新区热线调度人员做到当日工单于 2 个工作日内按责转办。承办单位在接到派单通知后，务必于 4 个工作日内联系诉求人核实情况，做出签收或退回处理，退回要注明理由依据及建议派转单位，并告知高新区热线调度人员重新派单，超过 24 小时未退单的，按首接负责制处置，系统自动设置不允许退单。

（二）提升按期办结率。咨询类工单 48 小时内办结答复，申请办结；紧急类工单 24 小时内办结答复，申请办结；求助类工单 72 小时内办结答复，申请办结；投诉类工单 72 小时内调查，5 个工作日内处理完毕，申请办结；建议类工单 5 个工作日办理完毕，申请办结。咨询类、紧急类工单不允许申请延期；求助类、投诉类、建议类工单确实需要延期办理的，需提前 24 小时在系统中申请，并附相关佐证材料及相关法律说明，最大延期不得超过法定时限，经盟 12345 热线保障中心研究确定后，可执行延期办理。

（三）提升解决率。承办单位办理并反馈后，由高新区热线调度人员审核反馈情况，反馈内容不合格的退回承办单位重新办理，合格的进入回访程序。盟 12345 热线保障中心在回访时请诉求人对问题解决情况进行评价，评定等级依次为“解决”“基本解决”“未解决”。对于已依法依规进行处理但未达到诉求人预期的诉求，或与事实不符等，承办单位在办结时务必提供法律、法规、政策等文件或现场核查的证明材料，回访人员会根据实际对诉求解决情况进行等级评定。

（四）提升回访满意率。承办单位在受理热线工单后务必尽

快与诉求人取得联系，全面了解诉求人的具体诉求并及时解决，向诉求人反馈处理结果时要将相关依据解释到位，取得诉求人的认可；对暂时难以解决的事项，要及时向诉求人作出解释，告知下一步解决方案以及依法依规办理的结果，争取诉求人的理解和支持；诉求超出热线受理范围或法律法规规定，及受到政策、制度等条件限制无法达到诉求人期望的工单，要耐心细致地向诉求人进行解释说明；通过热线平台上传的办理结果要全面、详尽，写明诉求人详细诉求、落实情况、沟通联系时间次数以及诉求人是否满意，不满意的要说明原因。

三、做好 12345 热线知识库维护工作

12345 热线知识库是用于收集便民服务资料的信息载体，旨在有效支撑 12345 热线向群众提供政策法规、办事流程和业务指引等政务服务。12345 热线各承办单位务必根据本单位职能职责、工作动态、政策变动等情况及时新增、修改或删除知识库内容，常态化做好知识库内容的采集、审核、发布，为热线话务员即时解答群众咨询等诉求提供支撑。

四、理顺 12345 热线工作运行机制

（一）加强组织领导。建立 12345 热线工作领导小组（附件 3），负责高新区、示范区 12345 热线工作的组织协调；行政审批和政务服务局作为一级承办机构，具体负责热线工单办理、转办及知识库维护的指导、协调、转办督办、反馈及考核等工作。各承办单位建立承办机制，实行热线工作领导小组签批负责制，明确 1 名分管领导具体负责。主要负责同志对有关重点、难点问题要

亲自过问、亲自研究、亲自协调，分管负责同志要把处理热线事项作为日常工作的重要内容抓实抓好。

（二）完善工作体系。各承办单位要确定一个内设机构作为本单位 12345 热线工作的联络科室，设立 A/B 岗，安排政治过硬、业务熟练、服务意识强的工作人员具体负责联系沟通、协调办理情况，建立运行顺畅、职能完善、服务高效的 12345 热线工作体系。

（三）建立协调机制。涉及职能交叉、多头管理、有关法律政策界定不明确，以及单靠一个部门或单位难以解决的群众诉求，要通过领导小组会商协调会议或三方会商形式，研究分析问题，提出具体解决措施，明确疑难工单的牵头办理单位（工单承办单位）、工作要求及办理时限，会议研究决定事项形成会议纪要印发落实。各有关部门、单位要强化大局意识，密切配合，承办单位作为疑难复杂事项的牵头责任单位要主动协调有关部门、单位，找出问题“症结”，共同推进解决，坚决杜绝推诿扯皮、久拖不办的现象。

五、强化 12345 热线工作监督考核

（一）加大督办力度。将 12345 热线工作纳入本年度目标考核，采取日常催办督办、下发督办单、会议或文件通报、领导定期回访等形式，结合召开领导小组会议，调度、通报 12345 热线工作开展情况，督促各承办单位不断增强责任意识和服务意识，优质、高效为人民服务。

（二）强化督查问效。横向与党政综合办督查室建立联动机制，充分发挥督办效能，通过定期沟通、专题研究等，推动 12345 热线运行情况和存在突出的推诿扯皮、拒不履职、问题解决不到位、效率低下等方面问题有效解决。

（三）严格责任追究。定期开展热线办理效能专项检查，对群众合理诉求，承办单位不重视、弄虚作假、久拖不办等行为，推送纪检监察部门按照有关规定问责和通报。12345 热线工作实行年终考核一票否决制。

- 附件：
1. 12345 政务服务便民热线工单办理流程
 2. 12345 政务服务便民热线知识库操作流程
 3. 12345 政务服务便民热线工作领导小组
 4. 12345 政务服务便民热线工作考核细则
 5. 12345 政务服务便民热线疑难诉求承办单位一览表

附件 1

12345 政务服务便民热线工单办理流程

一、统一受理

行政审批和政务服务局 12345 政务服务便民热线调度人员（以下简称“12345 热线调度人员”）接到盟 12345 政务服务便民热线保障中心派单通知后，第一时间登录 12345 热线系统平台（<http://59.196.197.209:20051/workorder12345/index.jsp>）受理工单。



二、按责转办

12345 热线调度人员按照职能权限和属地管理原则，于热线工单派发后 2 个工作日内分转职能单位办理。

三、签收承办

（一）受理。接到派单通知的单位要第一时间登录系统（每个单位已派发账号，初始密码为 Ez#12345）查看工单内容，有明

确的诉求人联系方式的，要联系诉求人核实诉求人具体诉求，确定属于本单位职责范围的，应在 4 个工作日内签收工单并承办。显示为匿名工单的，在系统规定时间内从系统平台上传答复即可，答复内容要包括相关法律法规及政策依据、办理过程及结果、答复群众时间及群众满意情况，暂时无法解决的要注明下一步工作举措。

具体操作流程：点击工单管理栏左侧“办件签收”模块，点击“处理”，右侧进度条下拉至页面底部，在“后续操作”点击“签收”，点击“提交”，工单流转至待办环节。

注意事项：

1. 工单内容分类如显示“特色专席”，即为企业诉求，涉及该类工单承办单位务必在 24 小时内答复诉求人。

2. 如有短信提示有工单，但签收时不显示，此时页面顶部受理时间处显示具体时间，将时间清空后再次查询，即可显示全部未签收工单。

阿拉善盟12345政务服务便民热线工单系统

首页 办件签收

承办单位接单查询

工单编号 受理时间 诉求人 联系电话

工单标题 诉求内容 来电号码 工单类型 紧急程度

内容分类 请选择一级分类 请选择二级分类 请选择三级分类 请选择四级分类 工单来源

是否复核 是否督办

查询 重置

查询列表

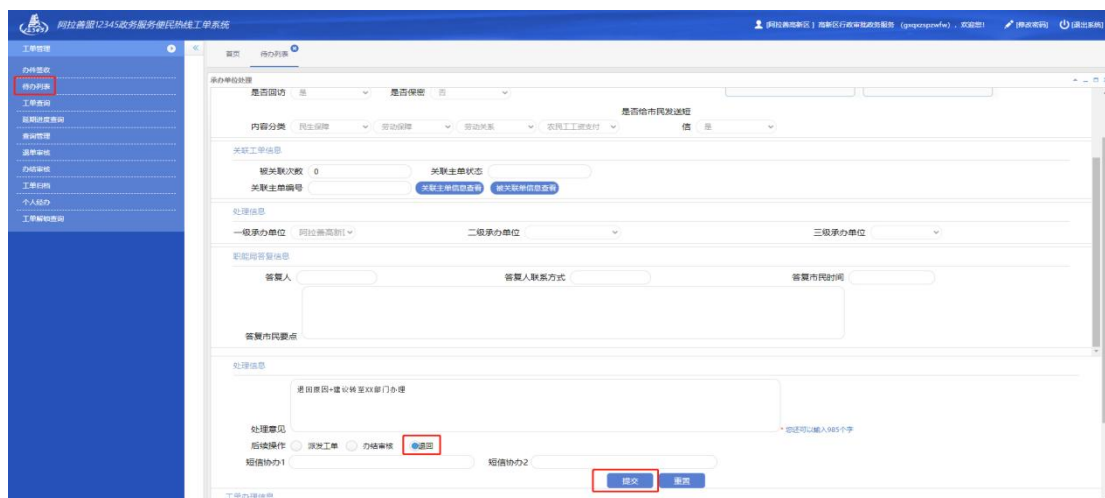
操作	标志位	工单编号	受理工号	来电时间	受理时间	截止时间	工单类型	工单标题
1	未分配	20220818346228	6024	2022-08-18 09:41:44	2022-08-18 09:47:01	2022-08-25 09:47:00	求助类	关于反映拖欠工资的问题 市民来电反

10 1 共1页 显示1到1共1记录

(二) 退回。接到派单通知的单位确定不属于本单位职责范围的工单，应在 4 个工作日内退回并注明退回原因。12345 热线调度人员应在收到退回工单后 1 个工作日内，结合工单诉求内容、退单意见、职能职责及相关法律法规政策等进行研判后核定承办单位，及时再次派转。

具体操作流程：未签收工单的，从“办件签收”模块退单：点击“收单”在“答复意见”处写明退回原因及建议转办单位，点击“退回”后提交。已签收工单的，从“待办列表”模块退单：

点击“处理”在“答复意见”处写明退回原因及建议转办单位，点击“退单”，然后提交。



（三）办理。不在政府职责范围的，承办单位要向诉求人做好解释，未与诉求人沟通解释不得直接提交办结。无法在规定期限内办理完成的，需要提前 24 小时提交延期申请，延期时限一般不超过 5 个工作日；对于法律法规有明确办理时限的诉求，可按规定时间申请延期，延期时间最长不超过 60 个自然日，延期最多可申请 1 次。承办单位依法依规办理工单后，要将办理结果告知诉求人，并通过热线平台反馈办理结果及诉求人满意度，答复时要完整、清晰、准确、有针对性，不得简单罗列有关条文规定，敷衍了事。

具体操作流程：

1. 办结。点击工单管理栏左侧“待办列表”模块，找到相应工单点击“处理”，右侧进度条下拉至页面底部，在“后续操作”点击“办结审核”后，填报“答复人”“答复联系方式”“答复

时间” “是否解决”及“答复市民要点”，需要上传附件的，在“文件上传”处上传，最后点击“提交”。

2. 延期。在“待办列表”点击“延期申请”，写明延期理由：正在办理/需要取证，根据办理情况选择延期天数：

1/2/3/4/5/10/20/30/60 天，输入“联系电话、申请人姓名、延期说明”，点击提交。

注意事项：

1. 如需上传工单相关印证材料，输入答复意见后点击“选择文件”，从电脑选择文件（文件名长度不能超过 15 个字符），下方出现文件名后，必须点击“上传”，不点击则上传不成功，上传后点击“办结审核”，最后进行提交。

2. 办结意见如存在不清晰、不全面等问题，12345 热线调度人员将退回承办单位账号复核，在“待办列表”点击“处理”，然后按流程重新上传处理意见并提交办结。

3. 上传的答复意见要全面，具体可参考：“经与诉求人/沟通方核实，（首次/几次沟通）情况如下：XXX（详细诉求、法律依据、处理方式及结果）。X 月 X 日 X 点，工作人员 XXX 通过手机/固定电话（标明电话号码）X 次联系诉求人告知处理结果：XXX。诉求人认为该事项已解决/未解决，对处理结果表示满意/不满意”。

4. 申请延期务必在工单到期前提交，工单超期后再申请延期，标志位会标注 **超**，办结后仍是超期办结工单。承办单位延期申

5. 不在受理范围的应报送认定工单说明（后附模板），应包括诉求内容、调查处理过程、问题定性结论、相关法律政策依据等内容。相关法律政策依据的证明材料，**主要包括：**已经通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访等做出决定或者在处理过程中的，应提供法院判决书或传票、立案号、裁定书、行政复议决定书、信访事项受理告知书（标明信访编号）、处理意见书等证明材料；不符合法律法规、规章制度及政策规定的，应注明法规政策的规范全称、文号，说明不符合法规政策的具体条款，并提供该条款内容；已被认定为不在受理范围的，应提供原工单编号、反映问题、办理结果等。

– 13 –

阿拉善盟12345政务服务便民热线工单系统

阿拉善高新区 | 南新区行政便民政务服务 (gagzqzfwfw) | 帮助! | 修改密码 | 退出系统

工单管理

办件签收

待办列表

工单查询

延期退费查询

查询管理

退单审核

办单审核

工单归档

个人中心

工单解款查询

首页

待办列表

承办单位处理查询

工单编号

受理时间

诉求人

联系电话

工单标题

诉求内容

来电号码

工单类型

紧急程度

内容分类

请选择一级分类

请选择二级分类

请选择三级分类

请选择四级分类

工单来源

请选择--

是否复核

是否督办

查询

重置

查询列表

	操作	标志位	工单编号	受理工号	来电时间	受理时间	截止时间	工单类型	诉求内容
1	查看 处理 延期退费	已	20220806336236	6006	2022-08-06 18:24:14	2022-08-06 18:29:32	2022-09-26 23:59:59	求助类	市民来电反映：具体情况：诉求人针对之前反映
2	查看 处理 延期退费	已	20220803333430	6013	2022-08-03 16:40:11	2022-08-03 16:45:30	2022-09-22 16:45:29	投诉类	市民来电反映：时间：2022年8月3日 地点：高新
3	查看 处理 延期退费	已	20220725326092	6015	2022-07-25 23:44:54	2022-07-25 23:44:46	2022-09-16 09:03:40	求助类	市民来电反映：诉求人来电反映南新区夜之光酒吧
4	查看 处理 延期退费	已	20220710312935	6006	2022-07-10 14:57:41	2022-07-10 14:57:34	2022-08-22 18:25:45	求助类	市民来电反映：具体位置：花新蓝景小区东侧工
5	查看 处理 延期退费	已	20220629303357	6015	2022-06-29 17:57:31	2022-06-29 17:57:26	2022-09-07 17:57:24	求助类	市民来电反映：诉求人为阿拉善高新区麒麟里小区

10 / 1 共1页

阿拉善盟12345政务服务便民热线工单系统

阿拉善盟[宁夏] 南新区行政审批政务服务 (gagpcswfw) - 欢迎您!拂晓客服退出系统

工单管理

办件签收

待办列表

工单查询

延期进度查询

查询管理

退单审核

办结审核

工单归档

个人退办

工单编办查询

首页

待办列表

延期申请

市民信息

工单编号

20220806336236

申请时间

2022-08-06 18:29:3

诉求人

蔡先生

市民来电反映：
具体情况：诉求人针对之前反映的问题，涉及工单：202207303330450，由职能部门给出的答复基础上，要求物业出面协调处理水管管道径小的问题，由此未彻底解决之前反映的水压低，居民无法正常用水的问题。
主要诉求：希望相关部门工作人员协助核实问题，并要求物业出面协调处理水管管道径小的问题。

诉求内容

延期理由

2022-08-26 23:59:5

联系电话

延期天数(工作日)

延期后截止时间

申请人姓名

延期说明

您还可以输入1000个字

提交

重置

（四）审核。承办单位办理并反馈后，由高新区热线调度人员审核反馈情况，反馈内容不合格的退回承办单位重新办理，合格的进入盟级回访程序。

（五）回访。高新区热线调度人员对热线工单办理情况进行第一次回访，回访满意的、事项得到解决的提交盟 12345 热线保障中心进行二次回访；经回访，诉求人对办理情况不满意、表示问题未解决的将退回重办，不实诉求或不在政府职能范围且承办单位已提供充分证明的除外。对需重办的工单，承办单位应在截止日期内办理完毕、答复诉求人并按流程反馈，必要时可申请延期办理。

（六）督办。承办单位诉求办理质量差的；超出办理时限未办理的；多次或集中反映且承办单位未作出合理处置的；在职责范围内拒不接受派转事项的，由高新区热线工作机构进行督办，盟 12345 热线保障中心对高新区督办结果进行检查。

关于×××（工单编号）工单的情况说明

高新区 12345 热线承办中心:

一、工单描述

x x

x x x

二、工单落实情况

[illegible]

三、不在受理范围情况

1. 该诉求属涉及诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开、信访等，提供法院判决书或传票、立案号、裁决书、行政复议决定书、信访编号或信访事项受理告知书、处理意见书等证明材料。

2. 该工单属不在受理范围工单，该诉求不符合 × × × 法律
法 规政策（规范全称、文号） × × × 条款： × × × （条款内
容）。

3. 该工单为重复反映工单，前期已通过 × × × 工单号申请不在受理范围认定并审核通过。

单位名称 (公章)

年 月 日

附件 2

12345 政务服务便民热线知识库操作流程

一、系统登录

在电子政务外网环境下打开浏览器，输入知识库网址（<http://59.196.197.209:20060/coe-mcip-knowledge/login.jsp>），录入用户名（与 12345 热线工单系统用户名一致）和密码（初始密码为 123456）登录系统。



二、信息采集

进入知识库系统后，左侧导航栏点击“阿拉善盟行政区划”，选择“阿拉善盟高新技术产业开发区”，选择录入单位，即显示所有该单位知识库内容。



（一）知识库内容录入

1. 方式一：单项录入。进入系统首页右上角“后台管理”，进入“知识信息采编”模块，在“阿拉善盟行政区划”选择“阿拉善盟高新区技术产业开发区”，选择录入单位。在信息采编页面输入知识标题、关键字、所属机构、知识形式、发布日期和知识有效期，然后录入知识内容，录入完成后点击“提交”，进入知识信息审核环节。

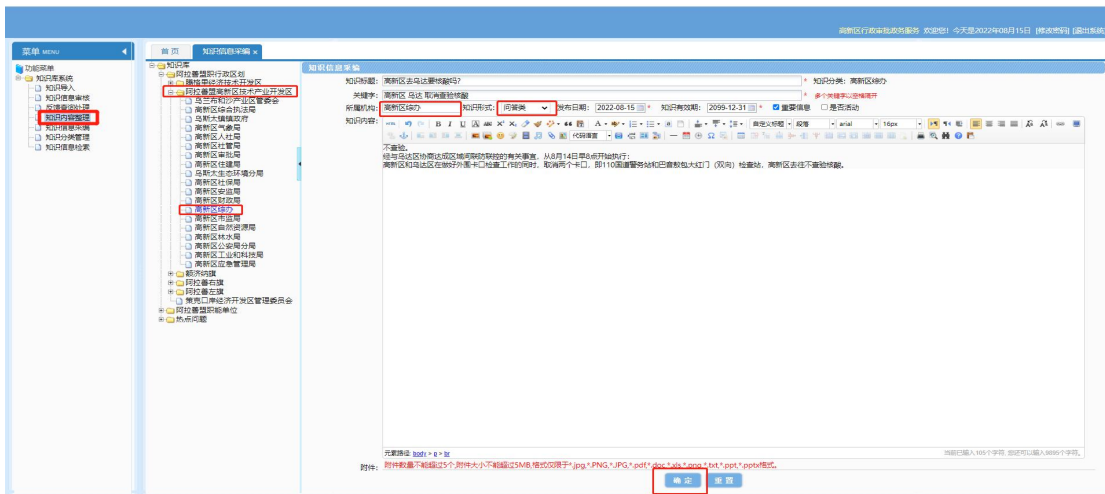
2. 方式二：集中导入。进入系统首页右上角“后台管理”，进入“知识导入”模块，点击“下载模板”，在知识库模板中按照提示正确录入上传的知识信息。录入完成无误后，在“知识导入”界面点击“选择文件”，上传后点击“导入”，系统提示成功后进入知识信息审核环节。

注意事项：

1. 知识库内容录入要保证准确性、时效性，内容要转换成简单易懂的话术，确保话务员看得懂、群众听得清。

2. 知识标题应与录入内容相呼应（例如，问答类标题应以问号结尾），关键词应具有一定指向性，方便话务员进行检索。

3. 录入的知识内容应包括承办单位业务信息、办事指南、公告服务、投诉热点、相关法律法规等，录入形式可以是文字、图片、表格等。

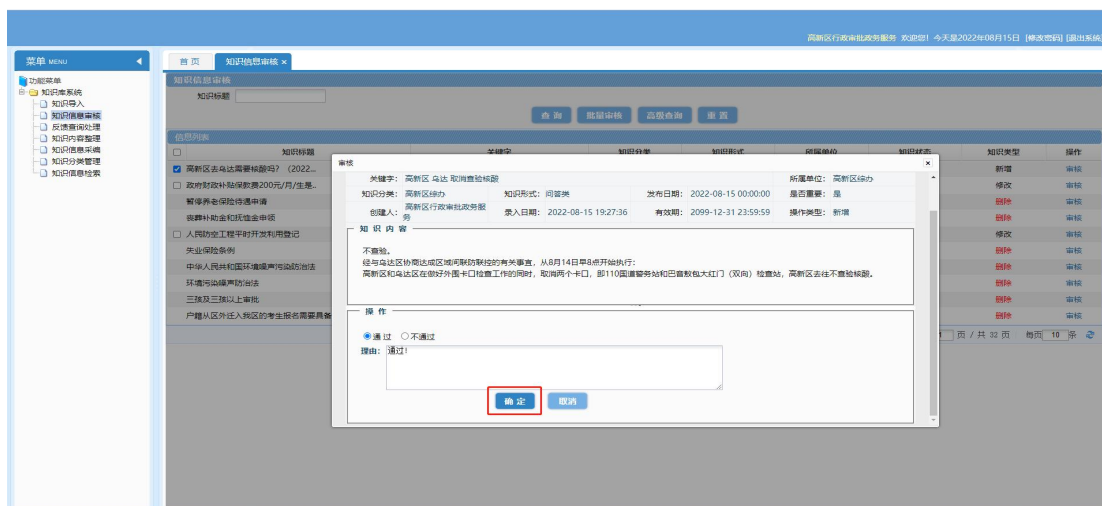




(二) 录入内容发布

信息录入完成后，点击“知识信息审核”，按照知识标题进行搜索，点击“查询”，然后勾选本单位录入的信息，点击右侧“审核”，检查无误后点击“确定”，即表示通过审核，信息发布成功。



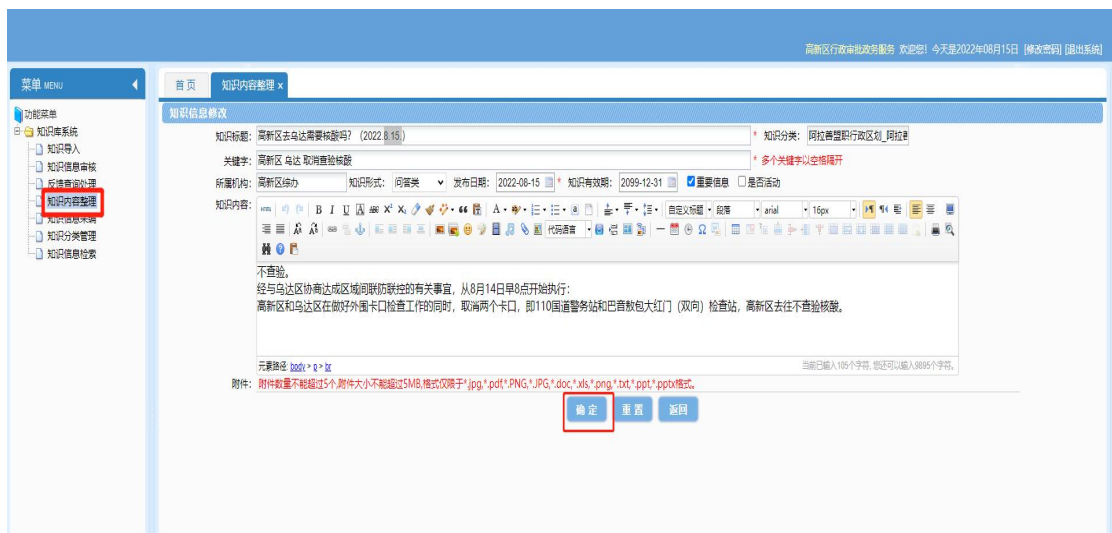


三、内容审核

对新录入、修改、删除的知识内容均要进行审核才能发布、整理、彻底删除。

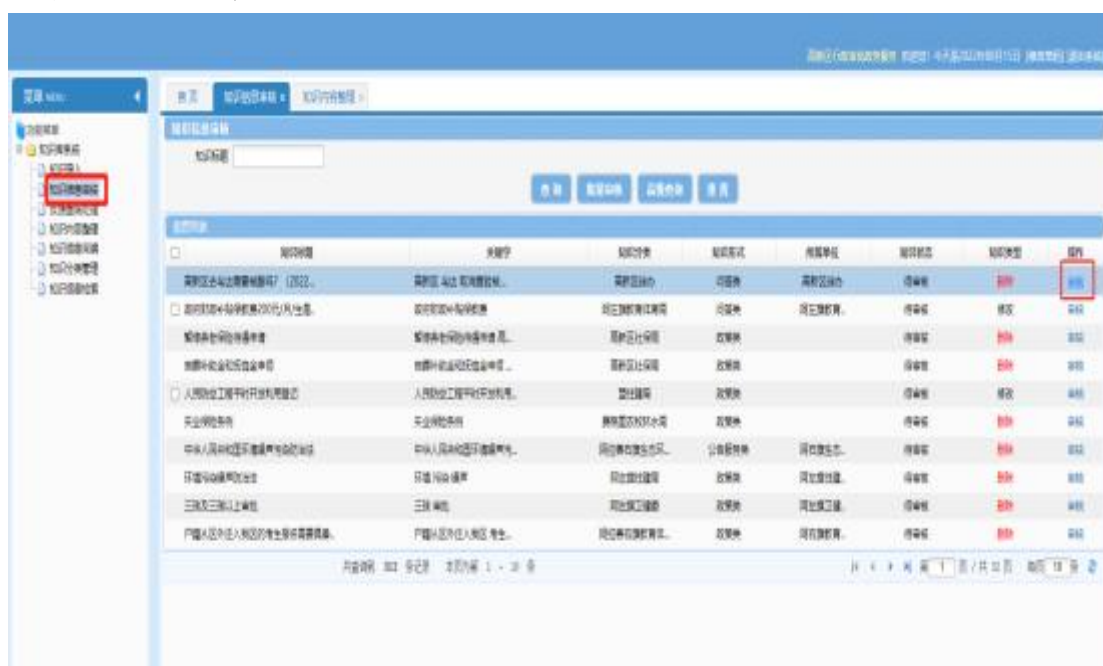
（一）知识内容整理

如发现录入内容有误，点击“知识内容整理”，按照“标题”或者“所属机构”搜索需要修改的知识内容，点击“查询”，点击右侧“内容整理”，进入知识信息审核环节。信息修改后，点击“知识信息审核”，按照知识标题进行搜索，点击“查询”，然后勾选已经修改的信息，点击右侧“审核”，即表示通过审核，信息修改成功。



（二）知识库内容删除

录入后如发现录入内容有误或者已失效，点击“知识内容整理”，按照“标题”或者“所属机构”搜索需要修改的知识内容，找到对应的内容点击右侧“删除”。删除之后需点击“知识信息审核”模块，对已删除的知识内容进行审核，审核后该条知识内容将彻底被清除。



12345 政务服务便民热线工作领导小组

为加强 12345 政务服务便民热线工作的组织领导和统筹协调，阿拉善高新区、乌兰布和示范区管委会决定成立 12345 政务服务便民热线工作领导小组（以下简称领导小组）。现将有关事项通知如下。

一、领导小组组成人员

组 长：王新虎 乌兰布和示范区党工委委员、管委会副主任

副组长：赵宏彦 党政综合办公室主任

张鹏飞 示范区综合办公室主任

王玉梅 行政审批和政务服务局党组书记、局长

成 员：黄国明 巴彦木仁苏木人民政府党委副书记、政法委员、统战委员

冯俊博 经济发展局党组成员

王雪欣 投资促进局副局长

韩生梁 公安分局副局长

马 苗 财政金融局副局长

佟可婷 示范区财政局局长

张 娜 社会事务办公室副主任

杨尚文 应急管理局副局长
邓 睿 生态环境局乌斯太分局副局长
魏开武 示范区国土资源局局长
孔凡海 城乡建设局党组副书记
王瑞贤 乡村振兴办公室党组成员
张振方 平安建设办公室党组成员
赵丹萍 行政审批和政务局副局长
陶 伟 示范区疾病预防控制中心局长
赵宏亮 示范区能源和交通局负责人
薛 峰 税务局副局长
孙 辉 党群服务中心副主任
甘 露 综合行政执法局、副局长
卢爱文 综合保障和技术推广中心党组成员
袁 波 市政和金融服务中心副主任
何 娟 中心卫生院党组院长

二、领导小组及内设机构工作职责

全面贯彻落实盟委、行署及党工委、管委会有关决策部署；统筹协调高新区、示范区 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）工作，研究审议 12345 热线重大事项；制定和实施本地区 12345 热线管理规定、工作规范、业务流程和考核方法等规章制度；对各承办单位 12345 热线工作完成情况进行指导、检查、督办、考核、通报；督办跨部门、跨区域热线疑

难复杂事项处办工作；指导各承办单位采集、更新 12345 热线知识库信息；组织开展 12345 热线业务培训，统计分析本地区 12345 热线运行情况；完成党工委、管委会交办的其他事项。

领导小组办公室设在高新区（乌斯太镇）行政审批和政务服务局，办公室主任由行政审批和政务服务局党组书记、局长王玉梅兼任，副主任由行政审批和政务服务局党组成员、副局长赵丹萍兼任，成员由行政审批和政务服务局相关人员组成，主要承担领导小组日常工作。

三、领导小组工作制度

（一）领导小组实行工作会议制度。根据工作需要召开联席会，会议由领导小组组长或由组长委托副组长召集，参会人员为领导小组全体或部分成员，必要时可邀请其他有关单位人员、有关专家参会。研究推进 12345 热线具体工作事项的专题会议由领导小组办公室组织召开，会议议定事项以纪要形式明确并印发落实。

（二）领导小组建立联络员制度。各成员单位指定 1 个科室负责日常工作，并明确 1-2 名联络员，具体负责日常工作的联系和协调。

四、工作要求

（一）领导小组各成员单位要积极参加领导小组有关工作，认真落实领导小组议定事项，建立健全本部门、本单位 12345

热线工作机制，明确管理机构和人员，统筹推进本部门本行业工单处办、知识库更新维护、相关制度落实等工作。

（二）领导小组可根据工作实际对成员单位进行调整。领导小组组成人员需要调整的，由所在单位向领导小组办公室提出，按程序报领导小组批准，管委会不再另行发文。

附件 4

12345 政务服务便民热线工作考核细则

为进一步规范阿拉善高新区、乌兰布和示范区 12345 政务服务便民热线（以下简称 12345 热线）工作，全面加强对各承办单位组织协调和监督考核，持续提升为民解忧的能力水平和成效，根据自治区及盟 12345 热线工作制度及要求，结合本地区实际情况，制定本考核细则。

一、考核原则

坚持公平、公正、公开的原则，科学设置考评指标，客观反映各责任单位的工作实绩和质效。

二、考核对象

阿拉善高新区、乌兰布和示范区 12345 热线各责任单位。

三、考核周期

考核周期为当年度 1 月 1 日 0 时至 12 月 31 日 24 时。自治区及盟级另有要求的，按规定周期考核。

四、考核内容

（一）考核方式。考核以日常监控为主，主要包括热线工单响应率、按期办结率、解决率、回访满意率以及热线知识库管理五个方面，占综合得分的 80%；以年终考核为辅，主要包括工作机构、制度建设、督办落实三个方面，占综合得分的

20%。考核数据以监督检查与盟 12345 热线系统平台统计数据相结合。

（二）考核标准。考核计分采取百分制，考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级考核标准。综合得分在 90 分以上为优秀；综合得分在 80-89 分为合格；综合得分不满 80 分的为不合格。考核结果实行排名制，综合得分相同的，工单承办量多的单位排名靠前；全年工单量少于 20 件的单独排名。

（三）考核指标。分为基础指标和附加指标两部分。其中基础指标 100 分；附加指标单独计分，如有加分项可计入考核总分。

1. 基础指标（100 分）

（1）工作机构（5 分）

建立负责 12345 热线工作机构的计 2 分；明确单位主要负责人负总责的计 1 分；明确一名分管领导的计 1 分；指定专人负责工单受理、协调、督办和知识库更新维护的计 1 分。

（2）制度建设（5 分）

建立健全 12345 热线工作各项运行管理制度，有热线工单办理和知识库维护相关制度，明确工单受理、承办、督办、反馈流程计 3 分；有工单办理台账计 2 分。

（3）督办落实（10 分）

严格按照要求落实 12345 热线年度重点工作或重要部署，报送工作总结、信息动态、典型经验案例、情况说明及整改报告

等材料计 4 分，未落实的每次扣 1 分；按时参加各级组织的 12345 热线工作会议、活动计 2 分，无故不参加的每次扣 0.5 分；认真办理各级下达的督办意见计 2 分，反之每次扣 0.5 分；工单督办率低于本单位年度承办总量 20%计 2 分，反之不得分。

（4）工单“四率”（60 分）

①响应率（10 分）。承办单位在规定时间内签收职责内工单的计 10 分。未按规定时间签收工单的每次扣 0.5 分；责任单位签收工单后如发现不属于本单位受理范围，要在接到派单通知起 4 个工作日内退回，最长不得超过 24 个小时，延迟退回的每次扣 0.5 分；多次退回职责范围内工单、无故或借故推诿不办的，每件扣 2 分。

②按期办结率（10 分）。承办单位坚持“接诉即办”原则，按规定时间及要求办结工单的计 10 分。超期办结工单的每件扣 0.5 分；因客观原因未能在规定时限内办结的，承办单位要提前 24 个小时通过热线平台提出延期申请，未及时申请延期导致工单超期的每件扣 0.5 分；长期不办理工单的每件扣 1 分；提交办结申请前务必将办理依据、方式及结果答复诉求人，未规范答复的每件扣 0.2 分；有实据表明承办单位未与诉求人回复而谎报已回复的，发现一次扣 2 分；已办结工单出现重复投诉，经查实工单处理结果与实际办理情况不一致的，每

件扣 2 分；未履行保密规定但尚未造成严重影响的，每次扣 2 分。

③解决率（20 分）。问题解决情况分为已解决、基本解决和未解决。工单办结后，经自治区及盟级回访后判定诉求解决率达到 95%及以上的（上级作出具体要求的按要求执行）计 20 分，每少一个百分点扣 0.5 分；因诉求未解决而进入督办环节的要重新办理，未办理直接提交办结申请的，发现一次扣 0.5 分；诉求多次办理仍判定未解决的每件扣 1 分，群众诉求不合法、合理、合规的不扣分。

④回访满意率（20 分）。热线服务满意度分为满意和不满意。在考核周期内，承办单位回访满意率达到 95%及以上的（上级作出具体要求的按要求执行）计 20 分，每少一个百分点扣 0.5 分；群众评价不满意的工单按要求进入督办环节，再次办结后群众仍评价不满意的每件扣 1 分，群众诉求不合法、合理、合规经多次办理仍评价不满意的不扣分。

（5）知识库管理（20 分）

根据知识库维护数量、质量、更新比率等情况综合赋分。及时、准确、完整地更新单位职能职责、承办人员联系方式、相关政策法规、办事指南（包含业务名称、依据、申请条件、办理材料及份数、办理流程、办理时限、收费依据及标准、办理时间及地点、咨询电话及其他说明）等信息，每出现一次不及时更新扣 0.2 分；同类诉求在近一个月内多次出现的视为热

点问题，应统一答复口径并及时规范上传知识库，每出现一次不及时上报扣 0.2 分；未及时删除过期、失效的政策信息而导致话务员错误答复群众的，一个扣 0.5 分(以盟热线反馈为准)；未以一问一答的形式对相关政策进行精准解读且整篇上传、解释不清晰的，一个扣 0.2 分；问答类知识数量低于政策类知识的，扣 0.5 分；未及时按要求和催办频次将临时性、应急性、预告性信息上传至知识库公告服务类的，一个扣 0.2 分；按各级要求报送知识库更新维护情况，未报送的一次扣 2 分。

2. 附加指标（5 分）

附加指标包含加分项和一票否决，加分项累计加分上限为 5 分。

①加分项（5 分）。群众致电 048312345，表示对已办结工单处理满意、对承办单位或承办人员表示感谢或表扬的每件加 1 分；典型经验或创新案例被自治区或盟级推广的，每件加 1 分；承办 12345 热线工作专项宣传信息、动态被自治区或盟级采纳的，每件加 0.5 分。

②一票否决。因承办单位泄密导致诉求人遭到打击报复、造成不良影响和严重后果，经查属实的一票否决；后果特别严重的，依据相关规定处理；徇私舞弊、滥用职权、未有效处理群众诉求导致群众通过媒体曝光，且经查实造成较大社会影响的一票否决；在年终考核时，被各级正式约谈 2 次以上的一票否决，无评优评先资格。

五、考核结果运用

12345 热线工作年度考核对排名末位的单位进行提醒谈话并通报，考核得分按考核权重纳入年度综合绩效考核指标体系。

附件 5

12345 政务服务便民热线疑难诉求
承办单位一览表

序号	类别	序号	细化内容	承办单位
1	车辆管理	1	道路下车辆停放： 主要体现在车辆停放在乌巴路两侧空地、道路两侧的人行通道（如百灵街东段恒正小区附近路段）以及允许社会车辆通行的内部道路。	综合行政执法局
		2	商铺前车辆管理： 主要体现在商铺前车辆（含非机动车）停放随意，影响通行。	
		3	危险化学品运输车辆管理： 主要体现在该类车辆停放在居民区附近，存在安全隐患。	公安分局
		4	特种作业车辆管理： 主要体现在吊车等特种作业车辆停放方面。	综合行政执法局
		5	厂区内车辆超载管理： 主要体现在不允许社会车辆通行的厂区内存在超载现象。	1. 建设期由城乡建设局承办。 2. 安装期及投产期由企业主管部门承办。
2	未进驻物业企业的居民区管理	6	用水方面： 主要体现在供水公司供水主管道无异常的情况下，东达物流园、百建富力城、宏晨金座 A 区等无物业服务及管理的用户停水方面。	所属嘎查、社区
		7	设施维护方面： 主要体现在东达物流园、百建富力城、宏晨金座 A 区等无物业服务及管理的居民区设施损坏方面。	

3	环境噪声污染防治	8	建筑施工噪声污染: 1. 超过噪声排放标准排放建筑施工噪声的; 2. 未按照规定取得证明, 在噪声敏感建筑物集中区域夜间进行产生噪声的建筑施工作业; 3. 建设单位未按照规定将噪声污染防治费用列入工程造价的; 4. 施工单位未按照规定制定噪声污染防治实施方案, 或者未采取有效措施减少振动、降低噪声的; 5. 在噪声敏感建筑物集中区域施工作业的建设单位未按照国家规定设置噪声自动监测系统, 未与监督管理部门联网, 或者未保存原始监测记录的; 6. 因特殊需要必须连续施工作业, 建设单位未按照规定公告附近居民的。	1. 建筑工地产生噪音工单由城乡建设局承办。 2. 城市内规模较小的施工现场产生噪音工单由综合行政执法局承办。 3. 商铺、广场舞及家庭生活产生噪音工单, 由公安分局承办。
		9	社会生活噪声污染: 1. 超过噪声排放标准排放社会生活噪声的; 2. 在商业经营活动中使用高音广播喇叭或者采用其他持续反复发出高噪声的方法进行广告宣传的; 3. 未对商业经营活动中产生的其他噪声采取有效措施造成噪声污染的; 4. 在噪声敏感建筑物集中区域使用高音广播喇叭的; 5. 在公共场所组织或者开展娱乐、健身等活动, 未遵守公共场所管理者有关活动区域、时段、音量等规定, 未采取有效措施造成噪声污染, 或者违反规定使用音响器材产生过大音量的; 6. 对已竣工交付使用的建筑物进行室内装修活动, 未按照规定在限定的作业时间内进行, 或者未采取有效措施造成噪声污染的。	

4	商户及流动摊贩管理	10	主要体现在玛拉沁商业中心商户及流动摊贩占道经营、餐厨卫生等管理方面。	1. 涉及占道经营以及摊贩产生餐厨垃圾工单由综合行政执法局承办。 2. 商户和居民共用垃圾箱工单由城乡建设局承办。
5	流浪动物整治	11	主要体现在夜间休息时段流浪狗吠叫扰民，且存在一定的安全隐患。	市政和金融服务中心
6	居民用水困难	12	主要体现在小区水压低居民用水难。尤其是用水高峰期，高层住户直接无水可用。比较集中的有若水秀府、恒安佳苑、尚品一都、蒙原小区，其他小区居民目前没有通过 12345 热线反映，但不排除存在同类情况。	1. 供水主管道问题工单由乡村振兴办公室承办。 2. 小区内供水管道问题工单由城乡建设局承办。
7	社保费、医保费征缴问题	13	主要体现在企业缴纳社保费、医保费时，扣除了职工个人缴纳费用，但企业承担的费用未缴纳，医保、社保系统呈现欠费状态，费用欠缴导致职工无法报销或在新公司就职后社保及医保关系无法转移。	示范区综合办公室、党群服务中心
8	群众请求协助处理问题	14	主要体现在诉求并非管委会各部门职责，但是群众强烈请求管委会出面协调或督促处理的事项。	由职责相近单位或热线承办中心派单单位承办。