吴忠市12345政务服务便民热线红寺堡区分中心工作规则（暂行）

第一章　总则

第一条 为规范吴忠市12345政务服务便民热线红寺堡区分中心（以下简称“分中心”）管理工作，根据《宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》（宁政办发〔2026〕15号）、《宁夏（吴忠市）12345政务服务便民热线实施细则（试行）》（吴政办发〔2023〕17号）要求，结合红寺堡区实际，修订本规则。

第二条 热线的事项转办、办理、审核、反馈、问责等工作，适用本规则。

第三条 热线实行按责转办、首办责任、接诉即办、限时办结的工作机制。

第四条 12345热线受理诉求人提出的各类诉求，不代替承办单位履行职能。

第二章　职责分工

第五条 红寺堡区人民政府办公室协调解决疑难工单转办以及重点难点问题。具体负责对主席信箱、互联网+督查、领导信箱、留言板的诉求进行签收、转派、办理、督办、审核、反馈。

第六条 分中心职责：

（一）负责建立健全分中心工作机制和工作制度;

（二）不定期组织开展业务培训，确保工作落到实处;

（三）及时签收、转派、办理、审核、反馈吴忠市12345热线分派的各类诉求事项，做到精准分流、精准转办、限时反馈;

（四）负责分中心12345热线数据的分析研判，定期形成工作综述。

第七条 承办单位职责:

（一）负责12345热线工单的核查处理、审核反馈等工作;

（二）明确1名分管领导和至少1名联络员落实诉求工单处办责任;

（三）承办分中心交办的其他工作。

第三章　工作流程

第八条 转派环节主要包括:

（一）分中心在签收工单后1个工作日内依据法律法规、“三定”规定、权责清单、乡镇（街道）履职事项清单等规定将工单转派至承办单位;

（二）对于难以确定工单承办单位的，由分中心组织相关单位会商确定承办单位，必要时请组织部（编办）进行职责界定；会商无果的情况，由区政府办公室指定承办单位。

第九条 办理反馈环节主要包括:

（一）承办单位按照“谁承办、谁反馈”原则联系诉求人，将办理结果反馈至诉求人。确定主办、协办单位共同办理的，

由主办单位牵头汇总办理意见统一反馈给诉求人。诉求人在办结前撤回诉求的，不予反馈;

（二）承办单位自收到工单后1个工作日内签收，紧急类工单2个工作日内办理，非紧急类工单5个工作日内办理;

（三）承办单位的反馈应正面回应诉求事项，列明实质性办理措施及政策依据，并对办理结果负责。分中心审核反馈结果，对避重就轻、敷衍了事的可退回重答;

（四）承办单位对不在职责范围内的于1个工作日内申请退单，详细说明诉求事项与本单位职责的不符之处，并提供相应依据和建议转派单位，经分中心审核同意后另行转派；审核不同意的，由原承办单位继续办理;

（五）因情况复杂确实无法按时反馈的，承办单位应在办理时限期满前提出延期申请并说明理由，经分中心审核同意后延期，同一工单延期申请不得超过2次，每次延期时限不超过5个工作日，工单逾期后不得申请延期;

（六）承办单位研判后认为诉求能解决但所需时间较长的，可提出挂账申请，说明挂账原因、解决措施和预期解决时间，经审核同意后挂账，由承办单位告知诉求人挂账情况。审核不同意的按正常流程办理，挂账和延期不得同时申请，原则上承办单位可申请的年度挂账工单量不能超过上一年度承办工单数量的2%，挂账时限依据事项复杂程度由承办单位确定;

（七）因事项受限于政策要求等客观因素，办理结果无法达

到诉求人预期或属于《宁夏回族自治区12345政务服务便民热线运行管理暂行办法》第十二条第三项、第四项、第七项情形之一的，承办单位需在办理时限期满前据实上传《履责意见书》，经吴忠市中心审核同意后办结，审核不同意的，按正常流程办理。

第十条 承办单位应当通过12345热线平台回复诉求人。办结回复包括事项办理时间、过程、结果等，具体内容如下:

（一）咨询类事项，应注明是否解答完咨询内容;

（二）投诉、举报类事项，应注明主要的回复内容、核查的情况和处理结果。决定立案的举报事项应当写明立案日期；不予立案的举报事项，应当说明不予立案的理由或法律依据;

（三）求助类事项，应说明采取的措施和办理结果;

（四）建议类事项，应说明采纳情况。不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由;

（五）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制情况;

（六）因办理时间限制事项未完全处理完毕的，应注明事项阶段性办理结果。

第四章　监督问责

第十一条 有下列情形之一的，应当予以问责:

（一）承办单位无正当理由，拒绝接收分中心派发的涉及其职责范围内的工单;

（二）承办单位无正当理由随意退单;

（三）对于区政府办公室明确要求承办单位签收的工单，承办单位在接到通知后，两次无正当理由未签收或未安排专人负责的;

（四）工单办理过程中，答复内容存在敷衍搪塞、避重就轻、照搬模板、明显与事实不符、变相转嫁问题责任、未针对诉求核心问题作出回应等问题，经分中心审核退回整改，承办单位仍未针对诉求实质内容作出有效回应导致群众对办理结果不满意;

（五）未严格落实 12345 热线保密规定，泄露诉求人隐私信息、投诉内容、办理流程、依法不予公开的信息、国家秘密、商业秘密及其他不宜公开的工作信息;

（六）经核实因承办单位履职不当引发的 2 次以上有效重复投诉，造成不良社会影响，引发负面舆情，或被上级部门点名通报、挂牌督办、专项督办等情形。

第十二条 监督问责方式:

（一）约谈提醒: 对首次出现第十一条所列情形的，提请组织部对承办单位主要负责人进行约谈，并限期整改;

（二）通报批评: 对经约谈提醒后仍未整改，或出现 2 次及以上同类问题的，提交区委、区政府督查室在全区范围内进行通报批评;

（三）线索移送: 对通报批评后仍不整改或整改效果不明显的，移送区纪委监委进行追责问责。

第十三条 对在推动复杂工单、化解矛盾纠纷、解决历史遗留问题等过程中存在履职偏差的，由承办单位提出申请，可予以容错

免责或减轻责任。但存在不履行或不正确履行职责、谋取个人或单位不正当利益、造成重大负面舆情或严重后果等情形的除外。

第五章　附则

第十四条 本规则自印发之日起施行。《吴忠市12345政务服务便民热线红寺堡区分中心工作规则（试行）》（红政办发〔2025〕32号）同时废止。