

大宁县人民政府办公室

大政办函〔2025〕11号

大宁县人民政府办公室 关于建立 12345 热线诉求闭环办理工作机制的 通 知

各乡镇，县直各相关单位：

为进一步规范全县 12345 热线“受理、承办、答复”全链条运行管理及诉求办理工作，畅通民意诉求反馈渠道，持续提高群众和企业诉求办理质效，经县政府研究同意，建立 12345 热线诉求闭环办理工作机制。现将具体事项通知如下：

一、首接负责。按照“首接即办、全程跟踪、负责到底”的原则，由首接单位负责牵头办理、协调跟进、回复结果，不得推诿、敷衍，原则上县 12345 热线首次转办指定的承办单位为首接单位。对于反映单个问题但涉及多个单位的工单，由首接单位牵头负责办理，配合单位协助处理。对于反映多个问题且涉及多个单位的工单，各承办单位根据本单位的职责办理涉及本单位的问题，并及时向县 12345 热线反馈办理结果。

二、退回改派。承办单位认为不属于本单位职责范围的工单，必须在收到工单后 1 个工作日内提供相关法规依据并申请退回，

超出 1 个工作日的不予退回。县 12345 热线对承办单位的退回申请进行研判，对权责明晰确属原承办单位的，退回申请不予受理；对权责不明晰的疑难复杂事项，由县 12345 热线报县领导批示，确定此工单最终承办单位后由热线中心二次派单，二次派单一律不予退回。

三、限时反馈。针对大面积停水、停电、停气等诉求事项，承办单位应第一时间处置，并在 24 小时内将办理结果或阶段性进展反馈诉求人。针对其他诉求事项，应当在 3 个工作日内将办理结果反馈至县 12345 热线。

四、承办延时。对确因情况复杂或客观条件不能按时办理完成的工单，承办单位应当在办理时限到期前申请延期，并说明理由，同时将办理进度和延期情况告知诉求人。县 12345 热线对承办单位的延期申请进行审核，审核不通过的，承办单位应当按规定时限办理。工单延期只允许一次，并且不能跨月，确是无法办结的工单，可以先回复阶段性的办理结果及预计办结时间。

五、规范答复。承办单位反馈县 12345 热线的答复意见，应当正面回应诉求事项，列明办理过程、处理结果及相应法律法规规章、政策依据等要素，并对办理结果负责。县 12345 热线对承办单位答复意见进行审核，经审核符合要求的，反馈市 12345 热线办理结果；对答复不规范、不具体、不完整的，退回承办单位，由承办单位在办理时限内补充完善。

六、协调沟通。涉及诉求人及被诉求对象的投诉类工单，承办单位应主动协调当事双方面对面沟通，面谈内容包括问题发生原因、解决方案及预期处理目标等，并且引导约定处理时限，增强诉求人对处办工作的信任感。同时，应记录面谈内容，便于后续跟进和问题解决，确保每个环节都落实到位。

各乡镇、各单位要提高思想认识，密切协同联动，持续落实好 12345 热线诉求闭环办理工作机制，及时高效解决群众和企业诉求，进一步提高热线服务质效，真正把热线打造成为县委、县政府与企业群众联系沟通的桥梁纽带，打造成为优化全县营商环境的前沿阵地，为推动我县高质量发展全面提质提速、赶超进位作出更大贡献。

大宁县人民政府办公室

2025年7月21日