

# 萧县人民政府办公室关于印发萧县全面推行 “宿事速办”优化 12345 政务服务便民热线 实施方案的通知

萧政办秘〔2022〕18号

各乡、镇人民政府，县经开区管委会，县政府各部门、各直属单位：

《萧县全面推行“宿事速办”优化 12345 政务服务便民热线实施方案》已经县政府第 11 次常务会议研究通过，现印发给你们，请认真执行。

2022 年 6 月 20 日

# 萧县全面推行“宿事速办”优化 12345 政务服务便民热线实施方案

为全面推行“宿事速办”、优化 12345 政务服务民生热线，做好政府和民众的“连心桥”，根据《安徽省人民政府办公厅关于印发安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法的通知》（皖政办〔2021〕65 号）和《宿州市人民政府办公室关于印发全面推行“宿事速办”着力改进便民利企服务工作方案》（宿政办秘〔2021〕32 号）、《宿州市人民政府办公室关于印发进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（宿政办秘〔2021〕33 号），结合我县实际，制定本实施方案。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入贯彻习近平总书记对安徽作出的系列重要讲话指示批示，牢固树立以人民为中心的发展思想，本着“集约、规范、便民、高效”的原则，着力打造“宿事速办”便民利企服务品牌，不断提高各乡镇各部门办事效率和服务水平，为全面开创“进十争百”新局面提供有力支撑。

## 二、工作目标

力争3个月取得初步成效，6个月取得阶段性成果，一年左右实现各乡镇、各部门办事效率、服务水平和问题诉求办理质量明显提升，广大人民群众共享改革发展红利，企业在萧生产经营便利度不断增强，群众和企业获得感、满意度明显提高。

### 三、重点任务

(一) 树立“宿事速办”品牌。持续推进政务服务标准化规范化便利化，不断提升“互联网+政务服务”水平，实现群众和企业办事方便快捷。以群众和企业问题诉求办理为突破口，优化办理流程、提升办理质效。持续开展线上“群众说事情”，县四套班子成员每周二到周五上午9点至10点轮值坐班接听民生热线，优化升级12345政务服务便民热线，推动问题诉求快速办理，提高群众满意率，做到来电真管用。〔牵头责任部门：县政府办公室、县数据资源局（政务服务局）〕

(二) 明确受理范围。全面受理群众和企业各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。需通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项不纳入“宿事速办”范畴。〔牵头责任部门：县数据资源局（政务服务局）〕

（三）优化办理流程。完善包括受理、派单、办理、答复、督办、办结、回访、评价等环节的工作流程，实现企业和群众诉求办理的闭环运行。按照属地和属事原则，明确牵头单位和责任单位并派单交办。根据问题诉求的轻重缓急和难易程度，分类别设定办理时限。实施办件质量评价制度，对于不满意的事项逐个回访，视情进行二次交办或联合县融媒体中心“说办就办”进行现场督办。〔牵头责任部门：县数据资源局（政务服务局）、县融媒体中心〕

（四）完善工作机制。初步建立督办、考核、约谈、通报等工作机制，工作中逐步建立健全制度体系。

1. 督办机制。建立三级督办制度，承办单位应办未办或者诉求人对初次办理结果不满意且诉求合理的，将事项退回承办单位再次办理，县数据资源局（政务服务局）牵头进行一级督办；重要交办件超期未办理、未办结等情况的，由县督查考核办牵头进行二级督办；对重大复杂疑难问题，报请县领导牵头进行三级督办。探索建立“两代表一委员”参与重大疑难事项协调、视察工作机制，切实发挥民主监督作用，倒逼部门履责办理。〔牵头责任部门：县数据资源局（政务服务局）、县人民政府办公室、县督查考核办、人大常委会办公室、县政协办公室、县委组织部〕

2. 会商机制。对于一些历史遗留问题、涉及面广可能触发舆情问题、缺少政策依据或政策不兼容导致的“老大难”事项，建立“1+X”会商机制，“1”是指该问题的主要牵头单位，“X”是指涉及到的配合部门，采取“一事一议”、集体协商等方式研究解决。对于极少数短期内确实无法解决的问题，积极做好与群众和企业的沟通解释、情绪疏导工作。同时，在“难办事”协调处理中，适用容错机制，鼓励支持干部担当作为。〔牵头责任部门：县纪委监委、县委组织部、县数据资源局（政务服务局）等有关部门〕

3. 考核机制。对于问题诉求办理情况，分乡镇和部门定期统计通报，并纳入年度目标管理绩效考核范畴。建立健全以按时反馈率、按时办结率、问题解决率、评价满意率等为主要指标的考核评价体系。建立健全问责机制，对推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单、办理质量差的单位进行约谈通报；对不作为、乱作为、慢作为，损害群众合法权益的负面典型，严肃追责问责。〔牵头责任部门：县纪委监委、县委宣传部、县委督查考核办、县政府办公室、县数据资源局（政务服务局）〕

4. 研判机制。充分运用大数据等智能化手段，定期对群众诉求分地域分类别统计，及时总结分析突出问题的种类、领域及原因，提出意见建议，为县委、县政府科学决策提供参考，

努力推动从“接诉即办”向“未诉先办”转变。对工作中发现的重大风险和突发事件，随时报告县委、县政府。〔牵头责任部门：县数据资源局（政务服务局）、县政府办公室〕

#### 四、保障措施

（一）加强组织领导。由县政府主要负责同志牵头，成立全县“宿事速办”12345政务服务便民热线工作领导小组，领导小组办公室设在县数据资源局（政务服务局），具体承担“宿事速办”日常工作，负责工作统筹规划、重大事项决策以及重点难点问题协调解决等。

（二）营造浓厚氛围。各类新闻媒体要通过“两微一端”、播放专题宣传片等方式，广泛宣传“宿事速办”便民利企服务品牌，引导群众企业关注“宿事速办”、使用“宿事速办”，不断扩大“宿事速办”品牌影响力，形成浓厚舆论氛围。同时，对办理群众和企业问题诉求过程中存在的形式主义、官僚主义等问题，加大曝光力度。

（三）强化工作保障。按照人岗相适、人事相宜的原则，支持县数据资源局（政务服务局）配齐配强“宿事速办”12345热线工作力量。县数据资源局（县政务服务局）要做好有关业务培训、流程再造、细则制定等工作，提高业务办理效能。各乡镇和县直各部门要明确本级“宿事速办”12345热线工作机构，选

优配强工作人员，做好各项工作。县财政局要加大财政支持力度，对于“宿事速办”12345热线工作开展所需的经费，纳入财政预算予以保障。

（四）严明工作纪律。各乡镇各部门要提高政治站位，严明工作纪律，强化协调配合，推动县委、县政府决策部署上下贯通、落实有力。对于交办的问题，各承办单位要闻令而动、迅速承接、迅速办理、迅速反馈，以实际行动迎接党的二十大胜利召开。