康巴什区人民政府办公室关于印发康巴什区12345热线县处级领导跟踪挂牌

督办制度的通知

各街道办事处，区直各部门，各垂直管理部门，各企事业单位：

《康巴什区12345热线县处级领导跟踪挂牌督办制度》已经区委同意，现印发给你们，请按照要求认真贯彻实施。

康巴什区人民政府办公室

2023年3月7日

康巴什区12345热线县处级领导

跟踪挂牌督办制度

为进一步提升康巴什区12345政务服务热线服务质效，切实解决群众急难愁盼问题，不断提升人民群众满意度，结合康巴什区12345热线办理工作实际，特制定康巴什区12345热线县处级领导跟踪挂牌督办制度。

一、挂牌督办事项范围

1.同一诉求事项群众多次反映且区热线办交办3次以上仍未解决的反复投诉件；

2.群众集体性投诉、经交办不能有效解决的事项；

3.部门职责权限不清、职能交叉重叠、推诿扯皮而引起的疑难投诉事项；

4.自治区党委、政府，市委、市政府和区委、区政府领导批示交办事项；

5.其他需要重点督办的事项。

二、挂牌督办工作流程

1.挂牌。针对县处级领导亲自接线受理的工单，由相应的县处级领导批示挂牌事项；针对日常受理工单，区热线办要对工单定期梳理研判，对认为应当确定为挂牌督办事项的工单提请分管领域县处级领导批示。对已经明确为挂牌督办事项的，由热线办登记编号，下发挂牌督办函，督促承办单位落实，直至办理完成。

2.领办。挂牌督办重点投诉事项由承办部门主要负责人领办；承办部门主要负责人领办仍不能得到有效办理，或因区直部门职能有争议导致不能有效办理的事项由分管领域县处级领导领办。

3.承办。挂牌督办案件，承办部门要及时签收办理，办理情况（即使工单无法解决或者还需时间解决等情况都要说明）由领办人签字审定后，10个工作日内报区热线办。

4.督办。各街道办事处要加强对各社区重点投诉事项办理情况的督促检查，热线办要加强对各街道、部门挂牌督办领办事项的跟踪落实。

5.销号。热线办对挂牌督办案件开展100%人工回访，确认群众诉求彻底解决、群众评价满意的方能结案销号。

对下列情形，经承办部门核实后，不再挂牌督办，予以销号：**一是**群众反应的问题，已经进入诉讼、仲裁、行政复议等司法程序，并且承办部门向热线办出具有效证明的。**二是**群众反映的问题涉及市委、市政府以及区委、区政府重大决策部署，且经相关承办部门妥善处理，回访时当事人明确表示接受处理意见，但事后又以同一事由重新来电反映的。**三是**提出的要求不符合现有法律和政策规定，承办部门已经向其清楚说明理由，但群众不理解，仍然反复反映的。**四是**承办部门在处理来话人诉求、化解矛盾、救助困难、疏导思想等工作上方法得当、措施到位，并反复与当事人沟通，当事人仍不接受合理解决方案的。

6.督查。对未在期限内办结的挂牌督办案件，由区委督查室牵头组织有关部门进行督查，督查结束后3个工作日内将督查情况报告区委、区政府分管领导。

三、挂牌督办结果应用

热线办根据各承办部门办理回复情况及回访满意度调查结果，定期进行通报，并将结果应用到五位一体绩效考核。对承办部门高度重视，办理及时，群众满意度高或成效好的，在全区范围内进行通报表扬，典型案例在区内新闻媒体宣传推介。督查过程中发现承办部门办理挂牌督办事项工作不实、措施不力，涉及干部作风问题，造成不良影响或严重后果的，移交区纪委监委调查处理。承办部门办理挂牌督办案件情况按程序报区委、区政府领导阅示，并抄送区委组织部。

附件：康巴什区12345热线重点投诉事项挂牌督办单（格式）

康巴什区12345热线重点投诉事项

挂牌督办单（格式）

（单位名称） ：

XXXX年X月X日，来话人通过12345热线反映事项：……（工单号），该工单被列为12345热线挂牌督办事项，由 领办，你单位承办，请于10个工作日内将办理情况报区热线办。

康巴什区人民政府办公室

XXXX年X月X日