

清远市人民政府办公室

清远市人民政府办公室关于印发清远市 12345

政府服务热线疑难工单协调督办

工作机制的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《清远市 12345 政府服务热线疑难工单协调督办工作机制》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。执行过程中遇到的问题，请径向市政务服务数据管理局反映。

清远市人民政府办公室
2019年7月29日

清远市 12345 政府服务热线疑难工单

协调督办工作机制

根据《清远市 12345 政府服务热线管理办法（试行）》和《清远市 12345 政府服务热线效能监察实施细则》有关要求，针对目前热线出现疑难工单和推诿工单的情况，为切实提高工作效率和服务质量，确保热线工作有序运行，特建立清远市 12345 政府服务热线疑难工单协调督办工作机制。

一、疑难工单的范围和确认

（一）因政策法规不明确、部门之间对政策法规解读有差异、部门之间职能界定不明确等原因，经市热线平台或各县（市、区）热线办派多个部门仍没有承办单位接收的工单，定为疑难工单；

（二）被反复投诉反复出现的高频疑难问题、涉及历史性及系统性的疑难问题的工单，定为疑难工单。

二、疑难工单处理的基本原则

为提高办事效率，市政务服务数据管理局接收到疑难工单后，按以下基本原则先行初步处理：

（一）因形势发展出现的新生事物，相关的政策法规建设滞后，没有明确具体应由哪个部门受理的，统一由主管部门先予受理并协调处理。需要完善有关法律法规的，由相关部门提出建议上报市政府或上级部门。

（二）相应的政策法规以及相关单位三定方案和权责清单中只有原则性的规定，而没有明确具体应由哪个部门受理的，统一由主管部门先予受理并协调处理。如协调处理无果需要其他部门介入处理的，由主管部门提供事项的基本情况并提出指引后退回热线平台转相关部门办理。

（三）涉及两个或以上部门的消费维权、城市管理等日常琐事或纠纷的事项，如没有明确受理部门的，按照管理先于执法原则，统一由主管部门先予受理并协调处理。如调解无果需要适用《消费者权益保护法》等其他法律法规进行处理的，由主管部门提供事项的基本情况并提出指引后退回热线平台转相关执法部门办理。未经主管部门进行调解处理程序的，不得简单地要求诉求人走仲裁或法律程序（涉法涉诉事项不属热线受理范围）。

（四）事项的处理需要上级或其他相关部门作出审查、审核或审批等意见的，由主管部门受理该事项并向相关单位提出要求审查、审核或审批意见后予以实施。

（五）市政府下发的相关文件中明确受理部门，先按市政府下发的相关文件执行，如相关部门对文件内容有异议，相关部门可向政府或上级部门提出修改建议。

（六）事项涉及中央及省属企事业单位的，由属地对应部门受理后向上级部门反映，上级部门反馈处理结果后由地方对应部门回复热线平台。

三、疑难工单处理的程序

分为初步处理、上报处理、**督办处理**三种类型。

（一）初步处理：

初步处理由市政务服务数据管理局负责。

1. 市政务服务数据管理局根据相关单位提供的法律法规依据、相关单位职能、过往工单办理经验等，并对照上述基本原则，提出处理意见后由热线平台重新派单。

2. 如相关承办单位第二次退单，则通过电话沟通、召开 QQ 协调会、现场协调会、现场实地查验等方式协调处理。根据实际情况如有需要的可组织市编办、市司法局等相关单位参与协调。

（二）上报处理：

1. 经上述途径仍无法处理的事项，则上报市政府处理。

2. 如涉及历史性及系统性的疑难问题，单个部门无法处理，需联合其他部门联动并需报政府确定的，由市政务服务数据管理局收集整理工单资料，上报市政府处理。

3. 反复投诉反复出现的高频疑难问题，由市政务服务数据管理局收集整理工单资料，上报市政府处理。

4. 需上报本系统的上级部门处理的事项，由相关承办单位自行上报。

5. 上报本系统的上级部门或市政府处理的复杂事项，分别由相关承办单位及市政务服务数据管理局形成解释口径反馈给热线平台答复市民并归档。市政府或上级部门处理结果反馈后再及时回复诉求人。

（三）督办处理

经上述处理程序并明确受理单位的事项，如相关承办单位推诿仍不受理的，疑难工单则转为推诿工单处理。推诿工单的认定以热线平台系统记录为准：经确认事项由该承办单位受理，系统记录该承办单位第三次派单后仍不受理并退回热线平台的，认定为推诿工单。

1. 被确定为推诿工单的，将工单情况通过热线平台系统提供给市纪委监委按有关规定处理。

2. 对历史性及系统性的疑难工单、反复投诉反复出现的高频疑难工单，由市政务服务数据管理局对办理情况“回头看”，对落实不到位不彻底的工单提交市政府进行督办。

3. 被确定为推诿工单的，或疑难工单受理后出现没有落实、处理不力、敷衍应付等情况，市政务服务数据管理局根据《清远市 12345 政府服务热线效能监察实施细则》发放红黄牌。

四、有关要求

（一）各承办单位承办人员必须熟悉本单位的职能和本系统的政策法规，相关领导要重视和亲自审查被列入疑难工单和推诿工单的情况，了解和熟悉《清远市 12345 政府服务热线效能监察实施细则》等热线相关管理制度。

（二）县（市、区）疑难工单先按属地管理原则自行协调处理，涉及市直单位需要市政务服务数据管理局协调处理的，必须先召开协调会多方调查核实并提供协调会记录或其他有关依据后再提交市政务服务数据管理局协调处理。

（三）各县（市、区）可根据本通知要求建立相应的疑难工单协调督办工作机制。

公开方式：依申请公开

抄送：市委有关部委办，市人大常委会办公室，市政协办公室，市纪委监委办公室，清远军分区，市法院，市检察院，市有关人民团体，中央、省驻清有关单位。