



蒙城县人民政府办公室关于 印发蒙城县县长热线管理暂行办法的通知

蒙政办秘〔2022〕19号

各乡、镇人民政府，各街道办事处，县政府各部门、各直属机构：

经县政府同意，现将《蒙城县县长热线管理暂行办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

蒙城县人民政府办公室

2022年5月30日

（此件公开发布）



蒙城县县长热线管理暂行办法

第一章 总则

第一条 为进一步转变政府职能，加强政府与群众的联系，更好地“集中民智、维护权益、服务群众”，促进 7812345 县长热线办理工作制度化、科学化、规范化，根据《安徽省 12345 政务服务便民热线管理暂行办法》和有关要求，结合实际，制定本暂行办法。

第二条 本暂行办法所称热线范围，包含县长热线电话、县长信箱，承办的省长热线电话、市长热线电话、人民网网友留言（中国政府网留言、省长留言、市长留言、政务双微留言）等。

第三条 县长热线管理工作，应当坚持服务第一、实事求是，分级负责、归口办理，高效务实、办快办好，群众满意、为民服务的原则，切实保障诉求人合法权益，提升利企便民服务水平。

第二章 职责分工

第四条 县政府办公室负责全县热线的统筹协调、督促指导工作。各乡镇政府、街道办事处负责本辖区，县政府部门及相关国有企事业单位负责本行业本部门热线工作的管理与协调（以下



简称各成员单位)。

第五条 各成员单位主要职责：

(一)负责企业和群众诉求事项的调查、核实、办理、回复、回访，并按要求向县热线办反馈办理结果；

(二)各单位主要负责人是第一责任人，分管负责人是直接责任人，配备至少1名具办人员，形成层层有人抓、事事有人管、件件有落实的热线办理工作机制。

第六条 县政府办公室下设县长热线受理中心(以下简称县热线办)，负责县长热线和12345热线转办事项、人民网网友留言等日常管理工作。县热线办主要职责：

(一)负责县长热线的发展规划和运行管理；

(二)负责制定县长热线工作制度；

(三)负责县长热线电话、县长信箱、省长热线电话、市长热线电话、人民网网友留言交办件的受理、登记、分类、转办、协调、督办、反馈、回访、统计、归档等工作；

(四)负责领导批办事项的转办、跟踪督办和协调处理；

(五)负责对各成员单位的热线办理情况进行检查、指导、督促、考核和通报；

(六)做好百姓对话、聚焦行风等政民互动栏目反馈问题的登记、转办等工作；



(七) 做好领导交办的其他相关工作。

第三章 受理

第七条 县长热线受理企业和群众各类非紧急诉求：

(一) 涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域咨询、求助、投诉、举报和意见建议；

(二) 依照法定职责应由各级政府及其工作部门协调解决的有关问题；

(三) 直接影响群众生活的有关问题及对突发事件的处理意见和建议；

(四) 法律法规规章等规定应当受理的其他事项。

第八条 县长热线不予受理事项：

(一) 涉及非本县行政管辖权范围内的事项；

(二) 应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定程序的事项或已进入信访渠道的事项；

(三) 对党委、人大、部队、司法机关工作中的建议、意见；

(四) 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；

(五) 法律法规规章等规定不予受理的其他事项。

对不予受理的事项，应当告知来电人不予受理的依据，并如



实记录；能够确定办理单位的，应告知来电人单位名称、联系方式等相关信息。

第九条 县热线办建立健全服务标准，优化服务流程。对各种形式反映的诉求件，应逐一登记，形成受理工单，做到记录详实无误、接听态度热情、语言文明规范、解答准确恰当。

第十条 建立诉求分类处置机制：

（一）直接办理。对于能够即时解答的咨询类问题，由县热线办话务员依据平台知识库内容及时答复来电人。

（二）电话转办。对于涉及专业性的政策咨询，或应由各成员单位直接受理的诉求事项，应引导来电人向相关单位反映，并告知单位联系方式，也可直接进行电话转接或者三方通话。

（三）网络转办。对于需要调查核实的诉求事项或省、市等部门的交办事项，应以工单形式予以记录，通过网络平台转办相关成员单位，并明确具体办理要求。

（四）书面批办。对二次诉求事项由县热线办负责人分办；对三次诉求事项和首次重点交办事项（省长热线、人民网网友留言、市领导签批件、市长热线电子督办单等，下同），由县政府办负责人签批后转办；三次以上诉求事项和二次重点交办事项，由县政府分管领导签批后转办。

第十一条 建立县长、县直部门接听热线制度。原则上每周

开展一次县长热线电话接听工作，县政府领导接听的诉求事项当场分办，县直部门接听的诉求事项自行领办。

第十二条 热线受理执行“7×24”小时工作制，各成员单位做好热线值班工作，做到电话有人接、事情有人办，确保交办工单及时办理。各成员单位可视情况予以补助。

第十三条 诉求人无正当理由反复使用、长时间占用热线资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，扰乱正常工作秩序的，县热线办和承办单位可按有关规定移交相关部门处理。

第四章 办理

第十四条 实行首接单位负责制。各成员单位应每日登录热线网络平台查看、签收电子网络交办件。交办工单首接单位应主动办理、不得推诿；涉及其他单位的，首接单位应牵头协调办理，其他有关单位密切配合，并在规定期限内将办理结果报送首接单位。

第十五条 及时联系。承办单位接到交办工单后1个工作日内与诉求人取得联系，告知诉求人受理情况和承办单位联系方式。

第十六条 限时回退。承办单位认为不属于其职责范围的，自接到交办工单之日起1个工作日内申请退回，并说明理由和提供相关政策法规依据，或明确告知投诉事项的归属单位。逾期未



退回的，视同已接收交办工单。

第十七条 建立办件工作责任制。办件工单经承办单位主要负责人签批后分办，首次交办工单可由单位分管领导牵头办理，对二次及以上交办工单及重点交办事项应由单位主要负责人直接办理。

第十八条 办理时限。原则上咨询类事项应自接到交办工单之日起3个工作日内办结，非咨询类事项应自接到交办工单之日起10个工作日内办结。法律法规规章等另有规定的从其规定，但应动态反馈办理进展情况，做到诉求事项办理过程公开透明。

第十九条 申请延期。规定时限内未能办结的，承办单位应在限办日期前提交延期申请，明确延期原因及办理期限。办理总时长超过10个工作日的，需提交承办单位主要负责人签字盖章的延期申请，累加办理总时长不得超过15个工作日。

第二十条 终结受理。承办单位对两次以上不合理诉求，需提交终结办理申请书，承办单位主要负责人签字后报送县热线办汇总整理，呈县政府主要领导批示同意后，报市长热线办公室销号。

第五章 督办

第二十一条 热线工作机构对转办工单的办理动态和回复情况跟踪督办。督办范围包括：

（一）省长热线、人民网留言、市长热线电子督办单转办事项、领导批示事项；

（二）逾期未办理（结）的事项；

（三）职责界定不清、权责不明的事项；

（四）因敷衍塞责，办理质量不高被退回的事项；

（五）涉及多个职能部门诉求事项；

（六）诉求人3次以上重复反映或5人次以上集中反映的事项，以及突发性、苗头性、趋势性问题；

（七）新闻媒体曝光的有关事项；

（八）其他需要督办的事项。

第二十二条 督办采取电话、书面、网络、现场等方式进行。重点交办事项、多次交办及疑难复杂事项等，由县热线办会同县绩效评价中心、县效能办等联合督办。

第二十三条 实行责任追究制度。对诉求事项办理过程中，存在以下情形的，按照相关规定进行问责。

（一）办理质量差、推诿扯皮的；

（二）未按规定时限办理，逾期办理的；

（三）办件过程弄虚作假、谎报瞒报漏报造成严重后果的；

（四）对重大舆情处置不力、报告不及时，重点交办事项办理不力，引起群众或媒体集中关注并造成不良影响的；



（五）因主观原因造成信息公开内容不当、失实或造成严重负面影响的；

（六）违反保密规定，泄露投诉人身份信息或控告检举材料内容，致使投诉人合法权益受到损害的；

（七）办理过程存在违规行为的；

（八）成员单位未认真落实热线督办意见，导致多次督办未解决问题，或列入“回头看”仍发现问题的；

（九）其他需要追究责任的过错情形。

第二十四条 反馈。办理结果需经单位主要负责人签字，并盖章。对三次以上交办工单和重点交办事项的办理结果，应报分管承办单位的副县长和分管热线工作的副县长签批，并经县长同意后反馈。

第二十五条 回访。承办单位应及时对办结事项进行回访。县热线办对诉求事项进行满意度回访，并作为各成员单位考评依据。行政调解类、执法办案类等事项应依法依规处理，不片面追求满意率。

第二十六条 通报。县热线办每周、每季度对热线办理情况进行通报，适时编报热线信息专报、年度热线工作分析报告。

第六章 考核



第二十七条 热线考核实行百分制。县热线办按季度归集相关考核情况，次年2月上旬，对各承办单位年度热线办理情况进行综合评分。

第二十八条 考核结果计入县直单位效能考核、乡镇高质量发展考核等。

第七章 附则

第二十九条 本办法由县政府办公室负责解释，自发布之日起施行。原规定与此文不一致的，以此文为准。