



揭阳市人民政府办公室关于进一步 优化市 12345 政务服务便民 热线工作的通知

揭府办函〔2025〕16号

各县（市、区）人民政府（管委会），市有关单位：

为贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和省、市有关优化政务服务便民热线工作要求，健全对企业 and 群众诉求高效办理的接诉即办工作机制，经市人民政府同意，决定从2025年3月15日起，在全市开展工单直派工作，进一步优化全市12345政务服务便民热线（下称12345热线）工作。现将有关事项通知如下：

一、工单处理直派直达。为进一步提高处理效能，工单派办从原来“市转县（市、区）、县（市、区）转镇（街道）”逐级交办的流程，优化为12345热线平台向具体承办的市有关单位、县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）直派交办热线工单，直派县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）办理的工单，同步直通各县（市、区）人民政府。



二、进一步压缩办理时限。投诉举报类事项办理时限由原来《揭阳市 12345 政务服务便民热线管理细则》（揭府办函〔2022〕123 号）规定的 15 个工作日内压缩为 7 个工作日内，求助建议类事项办理时限由原规定的 10 个工作日内压缩为 5 个工作日内。承办单位自收到工单之日起 1 个工作日内响应，求助救急类诉求要求立即确认处理。

三、强化提级复核审查。一是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位认为不属于本单位职责范围办理的 12345 热线工单，应于当日及时说明理由和依据，由各县（市、区）热线管理机构复核处理。二是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位办理诉求后将办理情况反馈 12345 热线平台时，由县（市、区）热线管理机构复核审查。三是县（市、区）有关单位、镇（街道、乡）等承办单位办理诉求的办理情况经 12345 热线平台审核不通过或者回访后重办，由原承办单位的县（市、区）热线管理机构复核督办。

四、严格落实首接负责制。12345 热线第一个直派交办工单的单位为“首接责任单位”，除管辖范围外事项，接办工单的单位应及时接受派单，不得退单推诿，应当在规定的期限以内办结；办理的诉求涉及其他单位的，首接承办单位应当牵头提出解决办理意见（方案），协调相关单位在承诺时限内办结，并负责将办



理结果反馈群众，其他有关单位应当配合，并在规定期限内将办理结果报送至首接承办单位；不能按期办结的，应当向首接承办单位说明理由并报告阶段性工作情况。

五、落实快速响应诉求机制。承办单位在接到工单后要立即与诉求人取得联系了解意图，纾解诉求人情绪、预防诉求事项范围扩大，要在规定的期限内将诉求事项办理情况答复诉求人。对能够解决的问题，要立即予以切实解决；对因客观条件限制暂时不能解决的问题，要向诉求人讲清情况的同时，认真研究对策，分步推进解决；对不符合政策或要求不合理的问题，要耐心解释，争取理解。回复办理结果要事实清楚、答复明确，并引导诉求人进行有效评价。

六、加强留言办理督导督办。各县（市、区）热线管理机构要加强对承办单位办理工作全流程、全环节的监督，对承办单位的答复意见进行规范性审核，重点做到“三核实”（核实答复要素是否齐全、核实佐证材料是否对应、核实处置措施是否明确），针对突出问题、共性问题，要做到共同研判分析、共同推动解决。市政府办公室将加强 12345 热线受理、派单、办理、答复、办结、回访、评价等环节的全过程监督，督促各承办单位提高办事效率 and 提升群众满意度。

七、持续扩大政务服务联动。各县（市、区）人民政府要按



照“应进必进”的原则，主动与 12345 热线平台对接，将涉及企业生产、群众生活特别是直接涉及民生问题解决的下级单位、企业，加快纳入 12345 热线服务网络体系，确保群众诉求能及时转交与群众直接面对面的单位处理。

揭阳市人民政府办公室

2025 年 3 月 7 日