

枣庄市卫生健康委员会文件

枣卫字〔2021〕2号

关于印发《枣庄市卫生健康委员会 12345 市长热线办理规范》的通知

委直各单位、委机关各科室：

现将《枣庄市卫生健康委员会 12345 市长热线办理规范》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

枣庄市卫生健康委员会
2021年3月23日



枣庄市卫生健康委员会 12345 市长热线 办理规范

为进一步做好市直卫生健康系统 12345 市长热线办理工作，规范工作流程，提高办理质量，推进市长热线办理工作制度化、规范化、高效化，结合我委工作实际，制定本规范。

一、实施一端受理。委办公室负责登录“12345 政务服务热线办理系统”，及时查阅市长热线受理中心转交的群众诉求事项。对交办的诉求件，经审核不在职责范围内的，第一时间按照办理流程退回。

二、坚持按责交办。对受理的群众诉求，按照“谁主管谁负责”的原则，确定承办科室或单位，通过电子邮件、电话等方式，交办办理工单，实现群众诉求快速流转。

三、严格办结时限。根据群众诉求事项的缓急程度，确定具体办理时限，确保群众诉求“第一时间回复、第一时间办结”。

（一）对于通过电子邮件方式交办的群众诉求工单，除明确回复时间的，各责任科室或单位必须在 3 个工作日内办结，并规范填写《枣庄市 12345 政务服务热线承办单》，反馈至委办公室邮箱（zzwjwbgs@zz.shandong.cn）。

（二）对于电话诉求工单，严格按照群众要求时限回复办结，并将办结结果及时反馈至委办公室（电话：3314381，邮箱：zzwjwbgs@zz.shandong.cn）。

（三）对于情况复杂、在规定时限内难以办结的诉求件，各

责任科室或单位须及时向委办公室提出延期申请，并说明原因。按照热线办理系统规定，每个工单只能申请延期一次，延期时间为 7 天。

四、保证工单质量。各责任科室或单位答复内容应符合政策法规，做到真实具体，填写的工单要保证内容完整、严谨简明、针对性强。对不按规定填写工单，答复内容答非所问、避重就轻、敷衍了事的，予以退回，重新填写。

五、建立通报制度。委办公室将全面加强 12345 市长热线办理工作的日常督查督办，定期对各科室、委直各单位办理群众诉求的数量、及时率、满意度、重办率等情况进行通报。对市长热线办公室回访反馈的未按要求与诉求人沟通联系、办理情况弄虚作假的，一经核实，予以严肃通报批评。

六、强化结果运用。市直卫生健康系统要牢固树立“以人民为中心”的发展思想，不断提高市长热线办理整体水平，全力展示卫生健康系统良好形象。委直各单位要明确责任科室，安排专人处理群众诉求，确保热线办理工作优质、有序、高效。市卫生健康委将把 12345 市长热线办理情况作为年度考核的重要内容，对办理工作进展缓慢、回复敷衍应付的委直单位或机关科室，将在年终考评中予以扣分，对造成不良影响损坏卫生健康系统形象的，取消评优资格。

附件：《枣庄市 12345 政务服务热线承办单》填写说明

附件

《**枣庄市 12345 政务服务热线承办单**》 填写说明

1. 《**枣庄市 12345 政务服务热线承办单**》中“受理员编号”“办结时限”“工单编号”“紧急程度”“来电类别”“信息来源”“是否回复”“是否保密”“联系人”“联系电话”“联系地址”“事发地”“回复备注”“问题分类”“问题描述”“转办意见”内容，为系统填写，不需更改。

2. “办理单位领导批示”一栏，根据各自单位实际办理情况填写。

3. “答复群众满意度”可填：满意、基本满意、不满意、当事人联系不上。

4. “答复群众满意度”“答复群众时间”“答复群众人员”“答复群众电话”要根据实际情况，如实填写（承办单中，“是否回复”一栏填“否”的，则不需要回复来电人）。

5. “办理情况”内容要反映办理过程和结果，实事求是、言简意赅，具有说服力和可信度。

抄送：各区（市）卫健局，枣庄高新区社会事务综合服务中心

枣庄市卫生健康委员会办公室

2021年3月23日印发
