

各乡、镇人民政府，各街道办事处，县政府各部门、各直属机构：

为进一步提升县长热线重点交办事项办理时效和办理质量，提高群众满意率，结合工作实际，现就做好县长热线重点交办事项办理工作通知如下：

一、重点交办事项范围

重点交办事项包括省长热线反映件、人民网网友留言件（中国政府网留言、省长留言、市长留言、政务双微留言、省交办监督一点通留言、皖事通 APP 留言等）、市长热线督办件、领导批示件等。

二、工作重点

（一）严控办理时效，严格办理程序。

1. 严把接办关。承办单位接件后需及时向主要负责人汇报，对属于本单位职责范围的，第一时间与诉求人联系办理。对于

不属于本单位职责或需其他部门协办的，需在 1 天内申请退回，并详细说明退回依据及协办原因，否则视为默认承办。

2. 严把延期关。咨询件、一般反映件、疑难件的回复时限分别为 2 天、3 天、5 天（包括节假日及双休）。按照“非必要、不延期”的原则，对于情况复杂、办理工作量大，确需延期的，承办单位应在办理期限届满前做好诉求人沟通解释工作，提供主要负责人签字的延期说明，否则视为逾期办理，纳入季度、年度考核。

3. 严把审签报送关。承办单位在材料运转审签过程中，若主要负责人外出、参会，可通过微信、电话等方式先行汇报请示，及时报送办理结果；对于短期内无法办结的问题，可先行答复办理进度、办理方案及下一步办理计划，并动态反馈办理进展。

（二）提高回复质量，提升满意率。

1. 答复要点。承办单位应按照答复要求，点对点进行答复，回复材料应包含基本情况、调查情况、处理意见、回访情况，避免出现错别字、语句不通、答非所问、避重就轻等情况。对于涉及问题整改或需要提供文件依据的重点件，需在回复材料后附相关证明。符合政策的合理诉求做到应办尽办，政策外确实无法解决的应与诉求人沟通解释，争取理解。

2. 重复办件。诉求人评价不满意或重复反映的重点件，县长热线受理中心将提级办理，升级为重点一类件。承办单位

主要负责人应高度重视、亲自办理，确保合理诉求解决到位、不合理诉求解释到位。

3. 沟通回访。按照应访尽访原则，承办单位在办理前、办理中、办理后，应积极主动联系诉求人，做好沟通、协调和回访等工作。对于办理时间较长、暂时无法提供办理结果的，要明确专人追踪办理，及时向诉求人动态反馈办理进展。

三、工作要求

（一）提高重视，突出工作重点。

各单位要进一步压实责任，强化主要负责人负全责，分管负责人抓具体，具办人员及时办的工作机制，各单位要加强调度，做好研判分析工作，盯重点攻难点，对重点件实行领导包案化解制度，推动重点交办事项办理工作提质增效。

（二）定期梳理，建立预警机制。

各单位要建立重复事项和热点事项预警机制。及时归纳总结重复事项的原因和共性，及时发现“趋势性”“倾向性”问题，研判问题“苗头”，及时反应并完善相关预案。确保重点问题重点解决、个性问题针对性解决、共性问题一揽子解决。

（三）对照销号，完善资料归档。

各单位要对重点交办事项落实清单化、闭环式管理，建立工作台账，对转办时间、承办部门、承办人、办理进展、回访等情况逐一详细记录。对答复结果属于阶段性回复，承诺诉求人进一步落实的事项，承办单位应建立后续跟踪推进机制，

动态反馈办理进展，减少重复投诉的发生，办结一起销号一起。办结事项需按照“一案一卷”的原则进行分类整理、组卷归档。

（四）及时自查，确保不留问题。

各承办单位应定期开展“回头看”专项行动，针对已办结的工单，及时开展验收复查工作，严格履行对照销号工作办法，保证工作落细、落实。对不满意及重复工单进行逐一梳理，制定解决方案，分析研判，剖析症结。

2022 年 10 月 9 日

抄送：县委各部门，人大常委会办公室，县政协办公室，县监委，县法院，县检察院，县人武部。

蒙城县人民政府办公室

2022 年 10 月 9 日印发
