

## 附件 2

# 平顶山市民呼必应督办工作细则

**第一条** 为规范我市民呼必应交办事项的督办工作，结合工作实际，制定本细则。

**第二条** 督办工作的主要内容包括：

- （一）网络单位民呼必应建设、管理情况；
- （二）上级部门或领导交办、批示事项；
- （三）逾期未办结、回访不满意事项；
- （四）办理结果不实或办理程序存在问题的事项；
- （五）媒体披露的负面事项；
- （六）其他应予督办的事项。

**第三条** 对未按时办结的事项，市民呼必应指挥中心（以下简称市指挥中心）建立督办工作台账，进行分时、分类督办。

（一）电话督办：对逾期 1 个工作日未办结回复的诉求事项，市指挥中心要在 24 小时内联系网络单位进行督办。

（二）限时督办：对逾期 3 个工作日仍未办结回复的诉求事项，要进行二次督办，责令网络单位限时办结回复。

（三）现场督办：限时督办后仍未按要求办结回复的诉求事项，市指挥中心要组织人员到现场进行督办。现场督办可邀请相关媒体等参加。

（四）专报督办：现场督办后仍未能解决的诉求事项，

虽然办结但多次反复的热点难点问题，重大、疑难事项，责任不清、涉及多个部门的事项或跨地区、跨部门的复杂事项，由市指挥中心制作《12345 热线专报》报市政府办公室分管领导后按批示进行督办。

（五）专项督查：人民群众反映集中的事项或市级领导批示事项，经市政府秘书长同意后，由市政府督查室与市指挥中心联合开展专项督查。

**第四条** 各类督办按规定扣分值计入网络单位月度、年度考核。

**第五条** 针对需限时督办、现场督办、专报督办、专项督查的诉求事项，市指挥中心视情况下达督办通知。网络单位收到督办通知后，应当按要求及时办理、限时办结并向市指挥中心提交书面办理报告。情况复杂需延期办理的，网络单位应当在督办时限到期前向市指挥中心提出书面申请，延长时限不超过 10 个工作日。

**第六条** 督办事项的办结标准。

- （一）诉求人诉求概括全面、表述准确。
- （二）事实认定清楚。
- （三）法律、法规和政策适用准确。
- （四）办理程序符合规范。
- （五）处理结果合法公正。
- （六）回复解答明确到位。
- （七）标注网络单位分管领导、承办人姓名及联系方式。

**第七条** 督办事项的办理报告应当符合行文规范，注明

日期，加盖网络单位印章，并由网络单位主要领导签发。办理报告内容应当包括诉求人反映的问题，查明的事实和证据，处理意见和依据以及答复诉求人的情况。重大或者情况复杂的事项，需附相关佐证材料。

**第八条** 督办事项的办理报告有下列情形之一的，退回网络单位重新办理：

（一）格式不符合要求，如没有网络单位名称、单位主要领导未签字或附件不全等；

（二）质量不符合要求，如避重就轻、答非所问、敷衍搪塞等；

（三）诉求人对办理结果不满意，经市指挥中心核实评估，需由网络单位重新办理。

网络单位应当在收到需重新办理诉求事项之日起5个工作日内办结并再次上报。

**第九条** 对办结的督办事项，如需呈报上级部门或领导的，市指挥中心要及时上报。