

赤红政字〔2023〕50号

赤峰市红山区人民政府关于 印发《赤峰市红山区12345政务服务便民热线 约谈制度（试行）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，区直各委办局，各产业平台，驻区有关单位：

经区政府常务会研究通过，现将《赤峰市红山区12345政务服务便民热线约谈制度（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

2023年5月10日

赤峰市红山区 12345 政务服务便民热线 约谈制度（试行）

为充分发挥红山区 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）考核评价结果运用，全心全意办好影响企业群众正常生产生活的急难愁盼问题，根据《内蒙古自治区 12345 政务服务便民热线约谈制度（试行）》《赤峰市 12345 政务服务便民热线约谈制度（试行）》《赤峰市红山区 12345 政务服务便民热线管理办法》有关规定，制定本制度。

一、约谈对象

区本级 12345 热线各承办单位，主要是指各镇人民政府、街道办事处、区直各部委办局、各产业平台及相关垂管驻区单位。

二、约谈方式

（一）书面提醒

区 12345 政务服务便民热线工作领导小组办公室（以下简称“区 12345 热线办”，设在区政务服务中心）对当月考核综合得分及响应率、解决率、满意率分别低于全区平均水平并排名靠后的承办单位，分别进行书面提醒。

（二）督查约谈

按照《政府督查工作条例》有关规定，区 12345 政务服务便民热线工作领导小组副组长对月度综合考核结果及响应率、解决率、满意率月度考核结果连续 2 个月分别排名后三位的承办单位

分管负责人进行约谈，并督查工作落实情况。

（三）专项约谈

区 12345 政务服务便民热线工作领导小组组长对月度综合考核结果及响应率、解决率、满意率月度考核结果连续 3 个月分别排名后三位的承办单位主要负责人，进行一对一专项约谈。

对月度综合考核结果及响应率、解决率、满意率月度考核结果连续 4 个月分别排名后三位的承办单位，区 12345 热线办将按照有关规定提请区纪委监委、区委组织部，对相关单位和责任人进行督办问责。

三、约谈内容

（一）书面提醒、督查约谈内容

区本级 12345 热线承办单位近期月度考核得分及各项指标情况；落实《赤峰市红山区 12345 政务服务便民热线管理办法》和 12345 热线工单办理工作中存在的问题情况；本单位长期未解决、企业群众不满意诉求情况；工单办理闭环、知识库维护、体制机制建设情况等。

（二）专项约谈内容

区本级 12345 热线承办单位主要负责人推进 12345 热线工作担当作为情况；对加强 12345 热线工作组织领导、选优配强工作力量、完善诉求办理机制、规范业务工作流程、切实解决企业和群众急难愁盼等方面的责任落实情况及整改提升完成情况。

四、约谈要求

（一）约谈对象要切实提高政治站位，高度重视热线工作，狠抓工作落实，对标先进，认真总结经验，以群众需求和便民利企为导向，提高服务能力和水平，把好事办好、实事办实。

（二）约谈对象要全面准确反映本单位履行 12345 热线工作职责和相关规定情况，不得隐瞒和敷衍了事或者回避问题。

（三）约谈对象要认真制定整改方案，形成问题清单、任务清单、责任清单，约谈结束后 5 个工作日内，向区 12345 热线办反馈整改时限、整改措施和下一步工作计划。

（四）区 12345 热线办建立约谈档案，对约谈对象存在问题的整改情况和实施方案建立台账，跟踪落实并持续问效，及时沟通调度形成工作合力。

（五）对数据造假、整改不力、拒不整改、高举轻放、应付交差甚至企图蒙混过关、虚假整改的，坚决予以公开曝光，并由区 12345 热线办以专报形式上报赤峰市红山区人民政府。