

宁都县人民政府办公室文件

宁府办发〔2023〕1号

宁都县人民政府办公室 关于印发宁都县12345政务服务便民 热线监督问责办法的通知

各乡镇人民政府，县政府各部门，县属、驻县各单位：

经县政府同意，现将《宁都县12345政务服务便民热线监督问责办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

宁都县人民政府办公室
2023年2月22日



宁都县 12345 政务服务便民热线监督问责办法

第一章 总则

第一条 为进一步加强宁都县 12345 政务服务便民热线(以下简称 12345 热线)的监督管理,推进热线工作制度化、规范化、科学化,提高工作效率和服务质量,使政务服务便民热线分得更准、办得更实,打造宁都“不打烊”的政务服务“总客服”和“金名片”,结合《赣州市人民政府办公室关于印发赣州市 12345 政府服务热线运行管理办法(试行)和赣州市 12345 政府服务热线运行管理考核办法(试行)的通知》(赣市府办发〔2020〕7号)和《赣州市人民政府办公室关于印发赣州市 12345 政务服务便民热线监督问责办法》(赣市府办发〔2022〕25号)等文件精神,特制定本监督问责办法。

第二条 热线监督、问责的对象为热线办理单位及其工作人员。热线办理单位包括县 12345 热线管理中心及热线成员单位。

第三条 热线监督指的是对热线受理、办理等处置群众诉求全流程的情况进行检查、督办和指导的行为。包括纪检监察机关对热线办理单位及工作人员的监督;县政府对重点办件处理情况的监督;热线成员单位对内设机构、下属单位及其工作人员的监督;热线主管部门对热线受理情况的监督。

县 12345 热线管理中心负责协调指导全县范围内 12345 热线办件登记、分类、处置、回复、反馈、归档等工作,并对热线办

理单位及工作人员的办件情况的定期分析和研判，将分析和研判结果提供给县政府督查室。县政府督查室负责抽查热线办件处理情况，对重点办件的处理情况进行督查督办。

第四条 热线问责是指对存在本办法问责事项所列情形的热线办理单位及其工作人员按规定进行责任追究。

县 12345 热线管理中心负责协调督促指导热线办理单位开展问责工作。

热线办理单位负责对下属单位、内设机构及其工作人员按照本办法的规定实施问责，并将有关情况通报纪检监察机关派驻机构等部门。

县纪委监委按照干部管理权限，对热线管理中心及相关部门按程序移交的热线办理单位及党员领导干部和其他公职人员失职失责的问题线索，依规依纪依法进行核查处置。

第二章 督办

第五条 县 12345 热线管理中心对办理过程中发现热线成员单位逾期、推诿处理办件的，进行提醒督促并提出整改建议，拒不落实的上报县政府督查室；县政府督查室对热线办件的办理情况进行随机抽查并进行跟踪督办。

第六条 需进行督办事项：

- （一）领导调度、批示、交办或接听的事项；
- （二）群众反映的重点、难点、热点事项；

(三) 逾期未办结的事项;

(四) 发回重办后诉求人仍不满意, 经认定确属于承办单位原因的事项;

(五) 其他需要督办的事项。

第七条 对成员单位督办方式:

(一) 短信、电话(微信)督办。县热线管理中心利用热线短信平台向承办单位分管领导发送催办提醒短信, 或通过电话(微信)督促承办单位落实督办事项有关情况。承办单位接到短信、电话(微信)督办事项后, 应在 2 个工作日内办结。

(二) 书面通知督办。县热线管理中心下发书面督办函, 承办单位在接到通知后 2 个工作日内办结。

(三) 现场协调督办。县热线管理中心牵头协调相关责任单位现场查看, 明确职责分工后, 承办单位签署现场协调会确认单, 并在规定时限内办结。

(四) 领导调度督办。按照县领导的调度、批示、交办意见和要求, 承办单位在规定时限内办结。

第三章 问责

第八条 县 12345 热线管理中心根据各成员单位办件情况, 定期通过《宁都县 12345 政务服务便民热线运行月报》进行情况通报。

第九条 12345 热线管理中心及其工作人员存在无正当理由

不及时处理相关办件，对热线管理监督不到位造成不良影响，未及时上报可能引发重大突发事件信息及其他涉及国家安全和社
会稳定信息，在管理过程中存在滥用职权、徇私舞弊、以权谋私
等情形之一的，应当予以问责。

第十条 成员单位及其工作人员有下列情形之一的，应当予
以问责：

（一）对群众诉求消极应付或拒不处理，遇到问题不及时沟
通、协调，经两次催办仍超过办理时限 10 个工作日且不报告说
明正当理由的；

（二）无正当理由逾期办件每月累计达到 5 件以上(含 5 件)的；

（三）对紧急类办件未能及时响应，造成不良后果的；

（四）对跨部门、跨乡镇联合办理的诉求事项，热线管理中
心指定的牵头单位无正当理由拒不办理、推诿扯皮、敷衍塞责，
或协办单位不接受、不配合牵头单位协调，导致逾期办理或过期
未办理的；

（五）回复或答复情况与实际办理结果不一致，造成不良影
响或严重后果的；

（六）在上报或对外发布有关情况时，弄虚作假、隐瞒真实
情况，造成严重后果或不良影响的；

（七）对群众诉求，因工作不负责任、失职渎职而未能妥善
处理，造成不良影响或严重后果的；

（八）对领导调度、接听、批示件及热线督办件没有按督办

要求处理的；

（九）不按规定处理办件，造成诉求人上访、社会群体性事件等不良影响的；

（十）干扰、阻碍或者不配合监督管理部门对其办件处理问题进行调查的；

（十一）因失密、泄密等行为泄露诉求人信息，致使反映问题的群众受到打击报复、造成不良后果、不良影响的；

（十二）其他需要问责的情形。

第十一条 具有以下情形之一的，可以从轻、减轻或免于追究责任：

（一）诉求人的诉求不明确且要求对个人信息保密，导致未能按规定处理办件的；

（二）责任人能主动承担责任并及时纠正过错行为，未造成或能够及时消除不良影响的；

（三）积极配合监督管理部门进行调查并及时纠正过错行为，未造成或能够及时消除不良影响的；

（四）其他可以从轻、减轻或免于追究责任的情节。

第十二条 对热线办理单位问责方式分为：

（一）通报批评；

（二）责令书面检查；

（三）责令公开道歉。

第十三条 对热线办理单位工作人员问责方式分为：

- (一) 责令书面检查;
- (二) 诫勉谈话;
- (三) 通报批评;
- (四) 责令公开道歉;
- (五) 停职检查;
- (六) 调离工作岗位;
- (七) 引咎辞职;
- (八) 责令辞职;
- (九) 免职;
- (十) 解聘或辞退。

第十四条 对应当予以问责的单位和个人,根据被问责事项的情节轻重确定具体问责方式。

对第十二条、第十三条规定的问责方式可单处或者并处。问责时应当分清集体责任、个人责任,以及直接责任、领导责任。

问责对象除受到上述方式问责外,需给予党纪政务处分的,移交纪检监察机关追究责任;涉嫌违法的,移送司法机关依法追究其法律责任。对问责对象实施问责之前或按规定不予问责的应当按单位管理权限和干部管理权限及有关规定进行谈话提醒或约谈函询。

第十五条 被问责的单位和个人,可以依照相关规定进行申诉。

第四章 附则

第十六条 本县非成员单位办理热线交办的群众诉求事项的督办工作，热线管理中心将向其上级单位反馈相关情况，并视具体情况参照本办法执行。

第十七条 宁都县 12345 热线管理中心负责统计督办结果，并将结果纳入成员单位年终考核相关内容及指标。

第十八条 本办法自发布之日起正式施行。

抄送：县纪委监委。

宁都县人民政府办公室

2023 年 2 月 22 日印发
