



图说

元旦坚守岗位
助力长三角交通建设

1月2日,正值元旦假期,在位于合肥市蜀山区的新合肥西站项目工地上,建设工人们坚守岗位加紧施工,各种机械不停运转,工地上到处是热火朝天、热气腾腾的建设场景。

新合肥西站建筑面积约8万平方米,车站规模8台18线,是合安、合新高铁的起点站和合蚌、合福、商合杭高铁的中间站,预计2025年具备运营条件,建成后将成为长三角地区重要的交通枢纽。

■ 陈三虎 记者 沈娟娟 文/图

即日起,全省统一12345热线名称和标识

对多次、集中反映的事项,热线工作机构要跟踪督办



安徽省政府办公厅近日发布《安徽省12345政务服务便民热线管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》),根据该办法,即日起全省统一12345热线名称和标识,省本级使用“安徽省12345政务服务便民热线”的全称和“省12345热线”的简称;各市使用“XX市12345政务服务便民热线”的全称和“XX市12345热线”的简称。■ 记者 祝亮

全省统一12345热线名称和标识

《暂行办法》所称12345热线,由省、市人民政府设立的12345电话及政府网站、政务微信公众号、政务服务网、皖事通APP等网络渠道共同组成。

根据要求,全省统一12345热线名称和标识,省本级使用“安徽省12345政务服务便民热线”的全称和“省12345热线”的简称;各市使用“XX市12345政务服务便民热线”的全称和“XX市12345热线”的简称;分中心使用并挂牌“安徽省12345政务服务便民热线海关/税务/烟草/移民/邮政业分中心”。

各级应明确负责热线工作的机构(以下简称“热线工作机构”),各级政府有关部门和其他具有行政管理、公共服务职能的企事业单位为热线的承办单位。

不予受理事项应告知来电人相关依据

据悉,12345热线受理企业和群众各类非紧急诉求,包括涉及经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议;国家级平台交办及同级其他平台转办的诉求;按照长三角联动机制转办的诉求;法律法规规章等规定应当受理的其他事项。

应通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项或已进入信访渠道的事项;涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项;法律法规规章等规定不予受理的其他事项等属于12345热线不予受理事项。对不予受理的事项,应当告知来电人不予受理的依据,并如实记录;能够确定办理单位的,应告知来电人单位名称、联系方式等相关信息。

无法直接答复的诉求将转办承办单位

12345热线建立诉求分类处置机制,对于能够即时解答的咨询类问题,12345热线话务员应当依托知识库及时答复诉求人;对于不能直接答复的诉求事项,应以工单形式予以记录,转办承办单位,并明确具体办理要求;涉及自然灾害、公共突发事件等求助、举报类诉求,与110、119、120、122等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线建立高效联动机制;对于权责不明、职责交叉,存在管理盲区等复杂事项,明确牵头和协同单位共同办理。

诉求人无正当理由反复使用、长时间占用热线资源,骚扰、侮辱、威胁热线工作人员,扰乱正常工作秩序的,热线工作机构和承办单位可按有关规定移交相关部门处理。

12345热线办理工作实行首接负责制

根据《暂行办法》,12345热线办理工作实行首接负责制。承办单位接到转办工单后1个工作日内与诉求人取得联系,告知诉求人受理情况和承办单位联系方式。承办单位认为不属于其职责范围的,自接到转办工单之日起2个工作日内申请退回,并说明理由和提供相关政策法规依据。逾期未退回的,视同已接收转办工单。

同时,建立高效限时办理机制。咨询类转办工单,承办单位原则上应自接到转办工单之日起3个工作日内办结;非咨询类转办工单,承办单位原则上应自接到转办工单之日起10个工作日内办结。承办单位在办理时限内无法办结的,应提前向热线工作机构说明理由并申请延期。申请延期期限不得超过首次办理时限,无特殊情况延期申请不得超过2次。

对于办理进展情况,诉求人可通过热线电话、政府网站等查询,实现诉求事项办理过程公开透明。

对多次、集中反映的事项 热线工作机构要跟踪督办

热线工作机构对转办工单的办理动态和回复情况进行跟踪督办,包括上级单位转办事项、领导批示事项;逾期未办结(结)的事项;职责界定不清、权责不明的事项;因敷衍塞责,办理质量不高被退回的事项;涉及多个地区或部门诉求事项;诉求人3次以上重复反映或5人次以上集中反映的事项,以及突发性、苗头性、趋势性问题;新闻媒体曝光的有关事项等。

督办采取电话、短信、书面、网络、现场等方式;跨部门、跨层级或疑难复杂事项,由热线工作机构会同有关单位联合督办。对存在办理质量差、推诿扯皮、谎报瞒报、不当退单等情形的单位进行约谈和通报;对不作为、乱作为、慢作为,损害群众合法权益和政府形象的,依法依规严肃问责。邀请人大代表、政协委员、新闻媒体、社会公众代表等对企业和群众诉求办理质量进行监督。



践行网上群众路线 安徽省政协 上线“微建议”系统

星报讯(记者 秦缘)为深入贯彻习近平总书记关于加强和改进人民政协工作的重要思想,坚持以人民为中心的履职导向,践行网上群众路线,常态化开展网络议政和全天候收集社情民意,近日,安徽省政协正式在移动履职平台“皖美政协”APP上线“微建议”系统,并与安徽省省级“12345政务服务便民热线”平台对接联通,方便省政协委员随时随地开展微建言、微协商、微监督,助推解决人民群众的“微困难”“微需求”“微心愿”。

据了解,通过“皖美政协”APP“微建议”系统,省政协委员可以围绕我省经济社会发展和人民群众普遍关心的问题,尤其是人民群众身边的具体事情、具体诉求、具体困难,提出意见和建议。

经审核受理的微建议,由省政协办公厅信息处直接通过信息系统转省级热线平台办理,或者以社情民意信息等方式处理。转省级热线平台办理的微建议,承办单位要在规定时限内办结,并将办理情况和办理结果上传至省级热线平台。省政协也将及时通过“皖美政协”APP向微建议提交者反馈。

以社情民意信息方式处理的微建议,由省政协办公厅信息处研究处理,处理情况和处理结果于15个工作日内,直接通过“皖美政协”APP向提交者反馈。微建议提交者可在“皖美政协”APP上查阅提交的微建议及其受理情况。省政协委员提出的且办理完成的微建议,记入委员履职档案。

“微建议一事一议,重点反映人民群众各类非紧急诉求,聚焦经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的有关问题,向省政府及其有关单位提出意见建议。”省政协研究室相关负责人表示,委员微建议工作旨在丰富拓展省政协网络协商平台,助力解决人民群众急难愁盼问题,是人民政协创新履职,促进省域治理现代化的重要方式;是打造“网上安徽政协”,深化网络议政的重要载体;是加强和改进反映社情民意工作,推动政协协商与基层协商有效融合的重要渠道。