

坡办发〔2023〕15号

张家坡镇党政办公室
关于印发《张家坡镇 12345 政务服务便民热线
约谈制度》的通知

各单位，各村：

《张家坡镇 12345 政务服务便民热线约谈制度》已经镇党委、政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行

张家坡镇党政办公室

2023 年 4 月 17 日

张家坡镇 12345 政务服务便民热线约谈制度

为进一步提升 12345 政务服务便民热线工单办理质量，确保群众合理诉求及时有效解决，提高群众满意度，根据县政府市民投诉中心《沂源县 12345 政务服务便民热线工作考核办法》和《沂源县 12345 政务服务便民热线约谈制度》，制定本制度。

一、约谈对象

各管区挂包领导，各管区书记、部门负责人，各村书记、主任。

二、约谈事由

1、因承办不力被县级以上媒体曝光、电视问政或被省市相关部门、单位督办的；

2、因泄露来电人信息导致其受到打击报复或造成不良影响的；

3、月度办理结果满意率低于 85%的；

4、出现服务过程不满意工单的；

5、问题解决率当月排名后三位的；

6、对群众合理诉求承办不力，导致群众重复投诉 2 次及以上的；

7、同一工单无特殊情况被市里退回重办 2 次及以上的，或同一工单无特殊情况续办 2 次及以上的；

8、同一投诉事项(信访事项除外)办理完成后，因对办理结

果不满意，引发多人投诉的；

9、承办站所推诿扯皮，影响工单及时办理的。

三、约谈方式及程序

每月月底，由党政办对各单位本月工单办理情况进行梳理，视情况分别报请相关镇领导进行约谈。

1、第一次出现 1—3 项约谈事由的，由镇政府主要领导约谈管区书记、相关站所负责人；累计两次出现约谈事由中同一类型问题的，报请镇党委主要领导约谈相关站所分管领导、管区挂包领导。

2、第一次出现 4—5 项约谈事由的，由镇分管领导约谈管区书记、村书记；累计两次出现约谈事由中同一类型问题的，报请镇政府主要领导约谈管区挂包领导、管区书记；累计三次出现约谈事由中同一类型问题的，报请镇党委主要领导约谈管区挂包领导。

3、出现 6—7 项约谈事由的，由镇分管领导约谈相关站所负责人、村书记。

4、第一次出现 8—9 项约谈事由的，由镇分管领导约谈相关站所负责人、村书记；累计两次出现约谈事由中同一类型问题的，报请镇政府主要领导约谈相关站所分管领导、站所负责人。

5、约谈后，被约谈单位要及时整改，坚决杜绝类似问题重复发生。连续 2 个月被约谈的，启动问责程序。

四、约谈结果运用

实施约谈后，被约谈单位整改不力的，按照有关规定，进行专项督查和责任追究，直至整改到位。

各站所、村每被约谈1次，考核中扣1分；连续2个月被约谈的，第2个月加倍扣分；年内被约谈3次及以上的，年度综合管理考核得零分。