

# 甘州区深化“接诉即办”改革实施热线疑难工单联合调处工作机制

为高效破解跨部门、跨层级、跨区域的疑难工单处置难题，提升群众诉求解决质效，现结合甘州区实际，总结提高话单办结率的好经验、好做法，全面构建 12345 热线疑难工单“多元联动、闭环处置、靶向攻坚”的联合调处工作机制，从而实现从“单兵作战”到“协同共治”的转变。

## 一、工作目标

以提升疑难工单处置质效为核心，通过建立规范高效的联合调处机制，打破部门壁垒、厘清责任边界，实现疑难工单“受理即办、协同高效、群众满意”，切实增强群众通过 12345 热线解决急难愁盼问题的获得感。

## 二、组织领导

为形成指挥有序、调度有方的运行机制，成立由区营商环境建设局牵头，各承办单位分管领导为成员的疑难工单联合调处工作小组（名单附后），负责对全区 12345 热线疑难工单开展联合调处难点攻坚，确保办结率、响应率达到 100%，满意率达到 90% 以上。各承办单位分管领导负责审核把关本部门发起的联合调处工作意向；主动认领、精准研判、组织配合热线平台推送的其他

部门的协办工作；安排本单位联络人员与市区热线做好顺畅工作的衔接。区 12345 政务服务便民热线（以下简称区 12345 热线）负责工作小组日常协调、统筹推进和考核评估等工作。市区 12345 热线确定质检专员和督办专员（名单附后），各成员单位明确 1 名业务骨干作为联络员，专门对接疑难工单调处事宜，形成“领导小组统筹、市区热线协调、成员单位组队”的三级联合调处机制。

### 三、联合调处工单范围

明确以下情形纳入联合调处疑难工单范围：法律法规、政策文件规定不明确，权责不清晰、职能交叉、或政策理解偏差等因素产生的疑难工单；承办部门首办后因缺乏有效抓手、调处难度大，需补充工作力量协同推进的工单；不满意工单、重复投诉工单；涉及重大公共利益或可能引发群体诉求的紧急工单。

### 四、工作流程

甘州区 12345 热线疑难工单联合调处遵循“首接牵头提意向，质检研判定方向，协作联动破难题”的原则，形成闭环处理体系，具体工作流程如下：

（一）明确诉求信息，依规发起协调申请。首接单位在办理工单过程中，若判定诉求符合疑难工单界定范围，需先梳理已采取的措施、提出拟协调的部门及办理难点等信息；随后专题向本单位分管领导汇报，经同意后，由分管领导或热线站所负责人电话对接区 12345 热线质检员，并由联络员编写工作意向申请（为

简化工作流程，减轻工作负担，参照申请模板进行线上沟通，不再填写纸质表格），发送至区 12345 热线质检员钉钉，对接后续工作。首接单位若认为需市 12345 热线加派市级单位或跨区县单位配合的，由市区 12345 热线先行对接，再由市 12345 热线统筹协调相应的市级部门或跨区县单位参与处置。

（二）严格审核界定，精准确定处置方式。对首接单位提出的需联合调处的工单由热线质检员进行严格审核。审核内容包括：工单是否符合疑难界定标准、首接单位已办工作是否到位、拟协调部门是否合理等。质检专员需在受理申请后 3 个工作日内完成研判，并明确具体处置方式（联合调处或独立办理）。若研判认为无需其他单位配合，直接向首接单位反馈独立办理工单建议，明确解决路径和政策依据，由首接单位继续独立处理；若研判确定需要其他部门配合，明确各单位协同方向及重点。

（三）落实协作要求，保障联动高效运转。质检专员根据研判结果，逐一联系拟配合单位，详细说明工单情况及协作需求，配合单位接到质检专员协调通知后，需及时与首接单位进行衔接，提供具体股室负责人或片区联系人姓名、职务及联系方式，并明确可协助办理的事项（如现场核查、数据共享、政策解释等），并按要求到岗履职，充分发挥职能作用，保障联合调处机制高效运转。配合单位对协作需求有异议的、拒不配合的，由区 12345 热线进行书面督办。

## 五、工作要求

（一）快速响应。对首接单位的申请实行“即收即审”，质检专员在收到申请后1小时内启动审核；针对紧急疑难工单（如涉及安全事故、群体诉求等），开通“绿色通道”，由质检专员即时开展研判，并在1个工作日内完成协调工作。

（二）联合处置。联合调处工单以首接单位为牵头方，加派单位予以配合。首接单位需及时向加派单位同步工单办理进展，并形成合力共同办理，确保在规定时限内完成办结。

（三）结果反馈。工单办结后，首接单位需将办理结果（包括处理过程、解决措施、群众反馈等）同步反馈至诉求人。

（四）考核问责。将联合调处工作纳入各单位年度热线考核。对无正当理由不配合协作、办理超时的单位，由区12345热线在月统计、季总结中进行通报，限期整改；情节严重的，转报区“三抓三促”行动专项工作机制办公室。

（五）案例总结。每月对联合调处案例进行梳理，提炼可复制推广的处置经验，形成典型案例，其经验做法纳入“热线故事汇”宣传推广，为同类问题的处置提供参考依据；必要时，组织先进单位分享协作经验，以促进整体工作效能提升。

本机制自发布之日起施行，由甘州区12345政务服务便民热线负责解释。

附件 1:

## 疑难工单联合调处工作机制工作小组名单

组 长: 何 军 区营商环境建设局党组书记、局长  
副组长: 范英哲 区营商环境建设局党组成员、副局长  
成 员: 袁基林 长安镇人民政府武装部长  
邢作锋 碱滩镇人民政府人大副主席  
明晓彤 甘浚镇人民政府副镇长  
赵 祯 党寨镇人民政府武装部长  
郝 静 三闸镇人民政府副镇长  
唐 轩 靖安乡人民政府武装部长  
王 超 明永镇人民政府副镇长  
吴 晶 小满镇人民政府副镇长  
韩世超 大满镇人民政府武装部长  
张裕彬 上秦镇人民政府副镇长  
王玉斌 沙井镇人民政府人大主席  
朱毓佩 乌江镇人民政府副镇长  
黄国瑞 梁家墩镇人民政府武装部长  
李奋明 龙渠乡人民政府三级主任科员  
高 龙 安阳乡人民政府副乡长  
盛 贝 新墩镇人民政府副镇长

袁昊林 花寨乡人民政府武装部长  
关少晖 平山湖乡人民政府副乡长  
徐成鹏 西街街道办事处副主任  
毛海霞 南街街道办事处副主任  
常枢华 北街街道办事处副主任  
沈 花 东街街道办事处副主任  
保玲玲 火车站街道办事处副主任  
梁 娟 滨河新区社区服务中心社保主任  
刘 强 区市场监管局党组成员、综合行政执法队队长  
卢建明 区教育局党组成员、副局长，区政府教育总督学  
刘 昊 区应急管理局党委委员  
武应国 区城市管理局副局长  
李 军 区商务局专职副书记  
任 燕 区人社局党组成员、劳动人事争议仲裁院院长  
谢小龙 区林草局副局长  
祁 磊 区法院分管院长  
王 鹏 市生态环境局甘州分局党组成员、副局长  
钱 海 区退役军人事务局党组成员、副局长  
赵云德 区发改局副局长  
梁 晶 区工信局机关党委专职副书记  
祁百寿 市公安局甘州分局副局长  
妥 东 区残联党组成员、副理事长

陈玉平 区文体广电旅游局党组成员、执法队队长  
张永贵 区水务局机关党委专职副书记  
来 鹏 区司法局副局长  
朱 伟 区农业农村局机关党委专职副书记  
蒲 英 区医保服务中心副主任  
李鹏儒 区交通运输局党组成员、副局长  
张 龙 区湿地局副局长  
魏永聪 区卫健局党组成员、区委卫生工委专职副书记  
保国钰 区住建局党组成员、区历史文化名城保护中心主任  
袁 毅 区税务局局副局长  
姚 斌 区财政局副局长  
尚洛娜 区营商环境建设局党组成员、副局长  
任锋年 区信访局副局长  
李 娟 区民政局副局长  
白永峰 区委组织部副部长  
康 鑫 区委宣传部电影股负责人  
成建文 区机关事务中心副主任  
蒋金花 区妇联副主席  
王玉洁 区水投公司副总经理  
车 瑾 六乐公司总经理  
夏 海 区农投公司副总经理  
梁兴龙 区交投公司副总经理

王 泽 区旅投公司副总经理  
张志礼 区林投公司副总经理  
左主权 区城建公司副总经理  
李 明 区消防救援大队中级专业技术职务  
冯学良 区烟草局副局长  
张榕培 区供电公司营销副经理  
杨 琳 市 12345 热线督办组班长  
市 12345 热线话务员  
李小燕 区 12345 热线负责人 8685841  
孟艳秋 区 12345 热线质检专员 8685459  
李德艳 区 12345 热线质检专员 8685637  
姚雪婷 区 12345 热线督办专员 8685637

以上名单如有人事变动，由负责本部门热线工作的分管领导依次补充，不再另行发文。

附件 2:

## 甘州区深化“接诉即办”改革实施热线疑难工单联合调处申请格式

**工单编号:** DH\*\*\*\*\*

**工单标题:** 反映\*\*\*拖欠薪资的问题

**首接单位:** 区人社局

**已采取措施:** 已向涉事\*\*\*企业取得联系, 核实拖欠薪资的基本情况, 企业方承认存在拖欠行为。

**办理难点:** 涉诉企业涉及国企, 需具体国企协调, 区人社局一家无法办理。由于该企业与国企存在业务关联, 其资金流转、项目对接等环节受国企管理影响较大, 仅靠区人社局单方面开展工作, 难以突破协调壁垒, 导致问题处理陷入瓶颈。

**需协调部门及事由:** 与该工程项目对应的具体国企组成联合调处小组, 协同处理。通过国企了解项目合作细节、资金拨付流程及企业履约情况, 借助其对涉事企业的管理影响力, 共同推动薪资拖欠问题的解决。

**请示分管领导相关情况:** 已向分管领导副局长 XXX 汇报, 分管领导已同意。

附件 3:

