



2015.8.11

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