

中共柞水县委办公室

柞办字〔2024〕5号

中共柞水县委办公室 柞水县人民政府办公室 关于印发《2024年柞水县12345政务服务便民 热线“领导派单日”工作方案》的通知

各镇党委、政府，乾佑街道党工委、办事处，县委各工作机关，
县级国家机关各部门，各人民团体，中央和省市驻柞各单位：

《2024年柞水县12345政务服务便民热线“领导派单日”
工作方案》已经县委、县政府同意，现印发给你们，请抓好贯彻
落实。

中共柞水县委办公室



柞水县人民政府办公室

2024年3月6日



2024年柞水县12345政务服务便民热线 “领导派单日”工作方案

为深入贯彻党的二十大精神，认真践行“以人民为中心”的发展思想，认真践行“四下基层”要求，持续深化“三个年”和“五个到一线”活动，及时倾听意见建议，为群众排忧解难，不断密切党群干群关系，按照《2024年商洛市12345政务服务便民热线“领导接听日”工作方案》（商办字〔2024〕8号）要求，县委、县政府决定开展2024年柞水县12345政务服务便民热线（以下简称县12345热线）“领导派单日”活动。现结合我县实际，特制定如下方案。

一、派单领导

县委常委，县政府副县长

二、派单时间

从2024年2月起，每月第二周星期三上午9:30—11:00，如遇节假日或重大活动安排向后顺延（具体安排见附件）。

三、派单地点

柞水县政务服务中心（县12345便民热线股）

四、工作流程

（一）发布公告。“领导派单日”工作实行轮流派单，每月“领导派单日”2日前，县政务服务中心负责将热线派单领导、派单时间等内容，通过县政府门户网站、“柞水政务服务”公众号

予以公告。

(二) 派发工单。县委常委和县政府副县长根据安排，做好县 12345 便民热线工单派发转办工作。

(三) 处办事项。对“领导派单日”接单受理的工单，能立即回复的应立即回复；能立即解决的应立即解决，并向县 12345 便民热线中心（电话 0914-4321881）反馈处办结果；需进一步调查核实的，由接单领导形成批示意见，经县 12345 热线平台派发转办工单至诉求所涉及单位。承办单位在 5 个工作日内完成工单办理，形成“领导派单日”工作完成情况书面回复，县政务服务中心汇总后呈送县委、县政府相关领导批阅。

(四) 回访反馈。县 12345 热线负责对“领导派单日”分派交办件逐件回访来电群众，对问题已解决、群众表示满意的予以登记销号并归档备查；对诉求合理但因承办单位未按时限要求解决的，建立台账并持续跟踪督办，直至问题销号。

(五) 结果通报。在县 12345 热线通报中增设“领导派单日”专栏，对派单、办理及群众满意度等情况进行通报，并报县委、县政府相关领导。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。各镇（街道）、各部门要高度重视县 12345 热线“领导派单日”工作，认真做好热线工单处办、答复、反馈等工作，单位主要负责人做到亲自交办、亲自协调、亲自督办，加快办理效率、提高办理质量，确保群众合法诉求得到及时

有效解决。

（二）加强宣传推广。各镇（街道）、各部门要充分利用政府网站、融媒体、公众号、公共宣传荧屏等媒介，积极宣传县12345热线“领导派单日”活动。县政务服务中心将邀请电视台等新闻媒体跟进报道单位落实工单处办进展，及时向社会公开办理结果，通报典型工单办理情况，回应社会各方关切，对拖延、敷衍或拒不办理的单位进行通报、曝光。

（三）实行专案办理。各相关责任单位要对县12345热线“领导派单日”受理的工单认真处办答复，对情况比较复杂、办理难度较大的工单，要成立专班，实行专案办理。对涉及多部门联合办理的工单，要及时做好工作对接，提升工单处办效率和群众满意度。

（四）强化考核问责。各镇（街道）、各部门全年度工单办理情况纳入全县年度目标责任考核，各工单处办相关责任单位在办理事项过程中，存在敷衍塞责、推诿扯皮、弄虚作假，经县12345热线督办后仍未办理到位的，由纪检监察机关从严问责处理。

附件：2024年柞水县12345便民热线“领导派单日”工作安排表

附件

2024年柞水县12345便民热线“领导派单日”工作安排表

派单日期	派单时间	派单领导	联络人员
2月28日（周三）	09:30—11:00	曹艳萍 李浴臻	李亚斌 陆秀赞 白萌（17398612870）
3月13日（周三）	09:30—11:00	刘鹏 冯锐	李亚斌 陆秀赞 白萌（17398612870）
4月10日（周三）	09:30—11:00	胡大志 王宁	李亚斌 陆秀赞 白萌（17398612870）
5月15日（周三）	09:30—11:00	魏巍 蒋维杰	郭安荣 陆秀赞 王家锋（17829758766）
6月12日（周三）	09:30—11:00	严文军 李小军	文甲勇 陆秀赞 王家锋（17829758766）
7月10日（周三）	09:30—11:00	陈晓琴 王茂荣	郭安荣 陆秀赞 王家锋（17829758766）
8月14日（周三）	09:30—11:00	杜晓宁 付艳艳	文甲勇 陆秀赞 王家锋（17829758766）
9月11日（周三）	09:30—11:00	曹永喆 王宁	郭安荣 陆秀赞 王家锋（17829758766）
10月16日（周三）	09:30—11:00	汪正华 蒋维杰	文甲勇 陆秀赞 王家锋（17829758766）
11月13日（周三）	09:30—11:00	朱邦发 李小军	郭安荣 陆秀赞 王家锋（17829758766）
12月11日（周三）	09:30—11:00	张新峰 王茂荣	文甲勇 陆秀赞 王家锋（17829758766）

柞水县委办公室 2024年3月6日印发

序号	姓名	性别	民族	出生年月	籍贯	学历	学位	入党时间	工作单位	职务
1	张明	男	汉族	1985.03	陕西柞水	本科		2008.05	柞水县委办公室	主任
2	李强	男	汉族	1980.07	陕西柞水	本科		2003.09	柞水县委办公室	副主任
3	王芳	女	汉族	1988.12	陕西柞水	本科		2011.06	柞水县委办公室	主任科员
4	刘伟	男	汉族	1982.05	陕西柞水	本科		2006.07	柞水县委办公室	副主任科员
5	陈静	女	汉族	1990.01	陕西柞水	本科		2013.03	柞水县委办公室	主任科员
6	赵磊	男	汉族	1987.09	陕西柞水	本科		2010.08	柞水县委办公室	主任科员
7	孙悦	女	汉族	1989.04	陕西柞水	本科		2012.01	柞水县委办公室	主任科员
8	周涛	男	汉族	1983.11	陕西柞水	本科		2007.04	柞水县委办公室	主任科员
9	吴昊	男	汉族	1986.02	陕西柞水	本科		2009.10	柞水县委办公室	主任科员
10	郑宇	男	汉族	1984.08	陕西柞水	本科		2008.02	柞水县委办公室	主任科员