

福州市鼓楼区安泰街道办事处

鼓安街办〔2024〕9号

关于印发《安泰街道“12345”便民服务平台诉求件办理工作流程》的通知

街道综合便民服务中心、综合技术保障中心、各办、纪检监察组、司法所、城管中队、各社区：

为规范“12345”平台办理流程，落实责任制度，建立内部协调、运行机制，提高办件质量，现将《安泰街道“12345”便民服务平台诉求件办理工作流程》印发给你们，请遵照执行。



安泰街道“12345”便民服务平台 诉求件办理工作流程

一、派发

12345 经办每个工作日登录平台查阅诉求件，原则上在 30 分钟内确定签收新件，签收后进行初步判定，第一时间派发业务科室，科室上报相关业务分管领导。业务科室收件后，经过研判，如不属于本街道业务范围，须在 30 分钟内联系 12345 经办向区中心提出退件；如不属于本科室业务范围，须在 30 分钟内提出依据和转办意见，或申请加批其他科室共同办理。

一个事项需由多个科室办理的，由 12345 分管领导与业务分管领导会商研究后，指定一个科室牵头反馈。

二、办理过程

业务科室负责人根据诉求事项处置职权确定自处或将诉求件转发至相关社区联合办理。科室经办起草答复意见后需报业务分管领导审阅定稿，并经由科室负责人、业务分管领导签字后报至 12345 经办；社区办理的答复意见需经社区书记签字后，在规定时间内报至 12345 经办。

1. 各社区、科室要第一时间接收诉求件、第一时间处理、及时上报办理和答复情况。严格落实责任制度，建立良好的内部协调、运行机制；认真做好办理和答复工作，逐点按题作答，尽可能正面回应诉求，切忌答非所问、逾期回复。



2. 各科室间应加强沟通协调, 杜绝推诿扯皮, 影响办件效率。涉及多科室办理的诉求, 应建立共同会商研判机制。

3. 确实无法解决的事项, 承办单位应适时与诉求人联系反馈、耐心解释、正确引导、取得理解。

4. 针对易反复, 需长期关注的诉求件, 应适时组织“回头看”, 避免回潮。

三、回复时限

1. 系统时限为一个自然日的诉求(紧急事项), 承办科室及社区须在 12 小时内办理完毕并提交答复。

2. 系统时限为两个工作日的诉求(咨询类事项), 承办科室及社区须在一个工作日内办理完毕并提交答复。

3. 系统时限为三个工作日的诉求(便民服务类、求助类事项), 承办科室及社区须在两个工作日内办理完毕并提交答复。

4. 系统时限为五个工作日的诉求(建议类、感谢类事项), 承办科室及社区须在三个工作日内办理完毕并提交答复。

5. 系统时限为十个工作日的诉求(投诉类、举报类事项), 承办科室及社区须在七个工作日内办理完毕并提交答复。

6. 确因特殊情况难以按时限办结的事项, 承办科室及社区应提出申请, 经科室分管领导及街道 12345 分管领导同意后, 在规定办理时限届满前半个工作日内, 向区中心提出延期报备, 说明具体原因、延期时间, 延长时限不得超过原办理时限。申请延期的意见未被区中心采纳的, 承办科室及社区仍需按原办理时限继



续办理。

12345 经办将汇总的回复报 12345 分管领导，经确认后在系统时限内进行回复。

四、申诉

不满意件的申诉需主动提请，如可申诉，系统将有相应提示，12345 经办与科室负责人对诉求件会商后进行申诉或重批处置。

若选择申诉，在申诉时限内，将经业务科室及分管领导审核后的申诉报告交由 12345 经办，经 12345 分管领导审核同意后提交，重复件的情况说明等经主官审核后盖章提交。

若选择重新办理，回复时限与之前一致。

五、督查

对区级以上平台督办件、效能办抄送件及通报件重点跟踪督办，经核实办件过程中若存在不作为、慢作为等情况的，街道效能办即介入督办。经效能督办后仍存在不满意评价的，街道纪工委视情况开展谈话、问责等。

六、须报主官事项

1. 涉及多个业务科室权责不清的诉求。
2. 区级以上平台督办件。
3. 涉及大批量群租房、舆情等敏感问题。
4. 其他需报主官研判的重要事项。

附件：安泰街道 12345 平台诉求件办理流程



附件

安泰街道 12345 平台诉求件办理流程



