

福州市鼓楼区南街街道办事处

南办〔2024〕21号



关于印发《南街街道“12345”便民服务平台诉求件办理工作流程》的通知

各科办、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《南街街道“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。

鼓楼区南街街道办事处

2024年5月28日



南街街道“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，有新件须在 10 分钟内确定签收，或向区中心提出异议。签收后对诉求内容登记并进行初步甄别，第一时间派发业务科办，上报业务分管领导。业务科办收件后，经过研判，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；或申请加批其他科办共同办理。

涉及同一事项经由多个科办办理的，由 12345 分管领导与业务分管会商研究后，指定一个科办牵头反馈。

二、办理过程

业务科办负责人根据诉求事项处置职权确定自处或将诉求转发相关社区具体办理，拟出回复意见报业务分管领导处，将最后定稿的内容，经业务分管领导、科办负责人签字，社区处置的还须经社区书记签字后，在规定的时限内报 12345 经办。

1. 对于群众合理诉求，各社区、科办应及时处理并回复；对不能立即处理的，及时联系诉求人做好相关解释工作。

2. 各社区、科办要第一时间接收案件、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。



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

4. 针对易反复，需长期关注的诉求件，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紧急件，须在当日内办理完毕。

2. 系统时限为两个工作日的咨询类诉求，须在 24 小时内（节假日顺延）办理完毕。

3. 系统时限为三个工作日的诉求，须在 48 小时内（节假日顺延）办理完毕。

4. 系统时限为十个工作日的诉求，须在七个工作日内办理完毕。

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

不满意件的申诉非主动提请，如可申诉，系统会有相应的提示，12345 经办会询问科室负责人相关诉求进行申诉或重批处置。

若选择申诉，两个工作日内，将经业务分管领导与主官审核并加盖街道办事处公章的申诉报告交由 12345 经办。

若选择重新办理，回复时限与之前一样。

五、督查通报

实行每周一通报，汇总报告办件情况（包括查阅、转办、反



馈、不满意件重办等情况)，根据办件情况扣分并排名，每月倒数科办/社区在街道会议上作表态发言。累计 2 次不满意重办件，经核实确有不作为、慢作为的情况，街道效能办即介入督办；累计 3 次不满意重办件，经核实确有不作为、慢作为的情况，街道纪工委视情况开展谈话、问责等。

六、须报主官事项

1. 涉及多业务口权责不清的诉求。
2. 重复投诉或不满意三次以上的诉求。
3. 涉及群租房、舆情等敏感问题。

附件：南街街道 12345 平台诉求件办理流程



附件

南街街道 12345 平台诉求件办理流程



