

南昌市自然资源和规划局文件

洪自然规划办字〔2023〕21号

关于印发《南昌市自然资源和规划局 “南昌市12345热线”运行工作方案》的通知

市土地储备中心、市规划国土发展研究中心、市不动产登记中心、市自然资源执法监察支队，各县局、各分局，局机关各科室，局属其他单位：

为贯彻落实《南昌市12345政务服务便民热线运行管理办法（修订）》，进一步规范我局“南昌市12345热线”工作，不断提高热线服务水平，特制定了《南昌市自然资源和规划局“南昌市12345热线”运行工作方案》，现予以印发，请你们认真贯彻落实。

南昌市自然资源和规划局

2023年2月21日



南昌市自然资源和规划局办公室

2023年2月21日印发

南昌市自然资源和规划局

“南昌市 12345 热线”运行工作方案

为切实推进“五型”政府建设，深入实施强省会战略，聚焦“作示范、勇争先”目标定位和“五个推进”工作要求，进一步规范我局“南昌市12345热线”工作，提高服务水平，根据《南昌市12345政务服务便民热线运行管理办法（修订）》，结合我局实际，制定热线运行工作方案如下：

一、工作目标

紧紧围绕“五型”政府建设，及时处理群众咨询、求助、投诉、举报和意见建议等诉求，确保热线工作运转协调、处理及时、回复规范、监管有力，更好地发挥联系群众桥梁和纽带作用，不断提升我局政务服务工作的质量和效率。

二、工作任务

负责处理由市政府办公室12345政务服务便民热线一级平台转来涉我局的群众诉求，受理的范围主要有：

1. 南昌自然资源和规划局工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、审批及服务事项等政务信息咨询；
2. 南昌自然资源和规划局工作职责范围内投诉、意见和建议；
3. 南昌自然资源和规划局工作人员工作作风、服务态度、

办事效率及行政效能等方面投诉；

4. 南昌自然资源和规划局职责范围内非紧急类求助。

三、工作职责

(一)局热线办公室(审批科)。负责局热线工单的受理、转办、跟踪、督办、办结等工作；牵头制定局热线运行工作方案等规章制度；协调跨部门、跨层级的热线事项；开展热线业务培训，收集社情民意，评估分析热线运行情况；其他热线相关具体工作。

(二)局热线成员单位。局热线成员单位由市土地储备中心、市规划国土发展研究中心、市不动产登记中心、市自然资源执法监察支队，各分局，局机关各科室等单位组成，负责局热线工单内容的查询核实、处理、回复、签发、用印等相关具体工作。各单位要明确专人作为热线联系人负责接收、办理热线工单。

三、工作流程

(一)工单受理。局热线办公室安排专职人员“7×24小时”全天候登录热线管理平台，对派发给我局的热线工单进行初审，不属于我局职能范围的工单予以退件。

(二)对口分发。涉不动产登记事项工单，通过热线平台直接转派；其他事项工单发至局办公室，根据热线工单具体诉求通过局政务办公系统(OA系统)转发至局热线成员单位办理。

(三)成员办理。经办机构指定具体经办人，认真研判工单内容，主动、及时联系诉求人了解具体情况，按不同平台工单要

求进行回复。如不属本部门职能范围应在1个工作日内告知热线专职人员予以退件或联系局办公室转派其他热线成员单位。

1. 市级平台：市12345热线电话、微信及赣服通等来源的热线工单，回复内容可通过电话、微信或书面等形式提供给热线专职人员。

2. 省专班平台：问政江西、中国政府网、省12345、省长信箱、民声通道、市委书记留言等省级平台（详见附件2）转来热线工单，回复内容呈省、市领导批阅，并公开发布。经办人员应严格按照“工单回复”模板（附件3）填写调查、处理、沟通反馈及相关佐证材料，在工单要求的时限内提前1个工作日提供给热线专职人员。处理意见明确要求“报单位主要领导审阅及盖单位公章”的工单，“工单回复”要报请局主要领导审阅并加盖局公章。

（四）跟踪督办。热线专职人员实时追踪热线工单办理进度，督促经办人按时回复工单。

（五）办结回复。热线专职人员收到工单回复后，在热线平台填写热线工单处理意见，上传附件，办结工单。

四、工作要求

一要遵守保密纪律。局各级热线工作人员对工单内容涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及工作秘密、敏感问题的，应按照规定予以严格保密，对不宜公开的办理结果和诉求人不愿意公开的答复，不得向社会公开。

二要严格办理时限。热线工单要严格时限办结。咨询类3个工作日内办结，非咨询类10个工作日办结；省12345热线、中国政府网转派的工单4个自然日（非工作日）办结；问政江西、省长建言转派的工单5个工作日办结；民声通道转派工单10个自然日办结；其它省市渠道转派工单10个工作日办结。**具体办结时限以工单要求为准。**

三要提高工作质量。热线成员单位要指定政治过硬、业务熟练、服务意识强的专人负责工单办理，工单回复材料做到格式规范、语言得体、逻辑清楚等，确保工单回复质量。请各单位把“南昌市12345热线”热线联系人名单（附件1）于2月25日前报局热线办公室。

四要严肃追责问责。对市局“南昌市12345热线”工作落实不到位、不作为、乱作为、敷衍塞责、弄虚作假等造成不良影响的责任人将按有关规定严肃追责、问责。

- 附件：1. 南昌市自然资源和规划局“南昌市12345热线”成员单位热线联系人名单
2. “南昌市12345热线”工单渠道来源及办理要求
3. 省市渠道来源热线工单回复模板
4. 南昌市自然资源和规划局“南昌市12345热线”工单办理流程图

附件 1:

南昌市自然资源和规划局
“南昌市 12345 热线” 成员单位热线联系人名单

单位名称			
姓 名	职 务	办公电话	手机号码

备注：1. 热线联系人负责日常收件及与热线办公室联络沟通，回复工单。2. 局热线办公室联系电话：83987570 联系人：李咏
(13767461997) 金书勤 (15083832534) 邮箱：24614043@qq.com

附件 2:

“南昌市 12345 热线” 工单渠道来源及办理要求

省市渠道	反映渠道	工单编号前缀	办理时限	办理要求
省专班	问政江西	WZJX	5个工作日	1小时内签收，2小时内退回，回复内容需领导审签，批示，加盖单位公章回复。附经办人姓名，手机号，职务，单位名称。
	省长建言	XZJY	5个工作日	
	中国政府网	省工单DH	4个自然日	
	省12345	省工单DH	4个自然日	
	领导信箱	SZXX	10个工作日	
	市长留言	SZLYF	10个工作日	
	省长留言	XZLYLYF	10个工作日	
	市委书记留言	SWSJ	10个工作日	
	省委书记留言	XWSJ	10个工作日	
	民声通道	MSTD	10个自然日	
	省政府信箱	XZFXX	60个自然日	
市级	赣服通	赣服通GFT	10个工作日	咨询类时限:3个工作日内;投诉及其他类均为10个工作日。
	公安	GA	10个工作日	
	南昌市12345	DHXX	10个工作日	
	微信	WX	10个工作日	
备注：热线工单具体时限以热线平台系统设定为准。				

附件 3:

工单回复

工单号:

XXX 渠道来源的关于反映 xx 的问题收悉。我 x 高度重视，立即调查核实，现将有关办理情况回复如下：

一、调查情况。经查，xx。

二、处理情况。

三、沟通反馈情况。

四、相关佐证材料。（例如单位主要领导审签单、加盖单位公章的公文回复、现场图片、有关文件等）

经办人名字:

职务:

手机号:

经办单位:

xx 年 xx 月 xx 日

附件 4:

南昌市自然资源和规划局“南昌市 12345 热线”工单办理流程图

