

荥阳市人民政府办公室文件

荥政办文〔2016〕13号

荥阳市人民政府办公室 关于切实做好市长电话受理转办件办理工作的 通 知

各乡镇人民政府，各街道办事处，市人民政府有关部门，各有关单位：

为推进政府网络化平台工作的进一步深入，提高市长电话受理转办件办理工作的质量和效率，根据《郑州市人民政府办公厅关于进一步规范市长电话转办件办理工作的通知》（郑政办文〔2013〕4号）、《郑州市人民政府关于加强市长电话受理问题督办落实的通知》（郑政文〔2012〕111号）、《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市市长电话工作细则的通知》（郑政办文〔2003〕75号）等有关规定，现就切实做好我市市长电话受理转办件办理工作有关事宜通知如下：

一、严格办理程序和纪律

（一）群众通过市长电话、市长电子信箱等渠道反映的各类问题，需转办落实时，按照分级负责、归口办理的原则，分别转送到相关部门和单位办理。

（二）各承办单位在接到市长电话受理转办件后，要明确该转办件的办理负责人和督办负责人。办理负责人具体负责转办件的办理落实，并向督办负责人上报结果；督办负责人对转办件办理工作进行督促督办，并对办理结果进行认真审核后，上报市长电话室。

（三）各承办单位要严格遵守保密制度，尊重个人隐私，对市长电话受理转办件内容不外传、不泄露；办理过程中要严格按政策、法规办事，坚持“公平、公正、公开”的原则，不徇私舞弊，不以权谋私。

二、回复内容及格式要求

市长电话受理转办件包括：郑州市市长电话内网的《市长电话来电受理登记表》和荥阳市政府网站市长电子信箱的《荥阳市政府市长电话处理笺》。《市长电话来电受理登记表》需纸质回复，《荥阳市政府市长电话处理笺》可根据情况通过市长电子信箱系统回复或纸质回复。回复内容要严格按照机关公文规范对转办件办理的基本情况、办理过程、处理意见、处理依据、办理结果等逐条进行说明，并在正文下方分别注明督办负责人、办理负责人的姓名、单位、职务及联系方式。不符合回复格式要求的，退回办理承办单位重新上报。需进行纸质回复的要严格按照规定格式回复（格式详见附件）。

三、加强办理情况督查考评

承办单位督办负责人要及时询问转办件的办理情况，对办理工作检查督办，并督促办理负责人在规定时限内上报办理结果。各单位市长电话受理转办件办理情况每季度在全市进行通报。

市长电话室采取电话回访、现场查看等方式对各单位回复的结果进行复查，并依据回复内容和复查结果进行考评打分，考评结果计入年终绩效考核成绩。

附件：市长电话受理转办件纸质回复格式及要求

荥阳市人民政府办公室

2016年5月11日

附 件

市长电话受理转办件纸质回复格式及要求

1. 标题为“关于编号_____的回复”，字体为二号标宋。
2. 主送称谓为“市长电话室”。称谓和正文字体均为仿宋三号字。
3. 正文内容包括办理件的基本情况、办理过程、处理意见、处理依据、办理结果等说明内容。
4. 正文最下方分别注明督办负责人、办理负责人的姓名、单位、职务及联系方式，并加盖单位印章。
5. 答复期限为3—5个工作日，特殊情况需要申请延期的，在市长电子信箱系统内申请或电话申请并说明原因。
6. 交办件办理完毕后，回复内容要求是确切办理结果。不能答复“正在办理中”、“正在处理中”。

