

# 三亚市崖州区人民政府办公室

崖州府办〔2021〕133号

## 三亚市崖州区人民政府办公室 关于印发《崖州区指挥中心工单办理 督办制度》的通知

各相关单位：

《崖州区指挥中心工单办理督办制度》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

三亚市崖州区人民政府办公室

2021年9月3日



（此件依申请公开）

# 崖州区指挥中心工单办理督办制度

为杜绝承办单位的超期拖延现象，提升区指挥中心办件跟踪协调督办效率，根据《三亚市崖州区综合指挥中心平台监督管理办法》制定此制度。

崖州区综合指挥中心服务平台（以下简称区指挥中心）包括 12345 热线、88840001 热线、88835005 值班热线、数字城管系统平台以及其他政府服务热线或系统。

## 一、由区指挥中心督办的情况

承办单位属于区级组成部门且存在以下问题，由区指挥中心发函督办，督办情况编入区指挥中心周报报送区委、区政府主要领导。

（一）对同一交办事项，因反馈内容不具体、不明确，反馈信息与事实不符、存在弄虚作假、推诿扯皮、敷衍了事等情况被区指挥中心连续 2 次退回重新办理的；

（二）未按时间及时办理和反馈情况，且不向区指挥中心说明原因，每月累计 2 次以上（含 2 次）的；

（三）对由数个单位联合办理事项，区指挥中心指定的主办单位无正当理由拒不办理、不配合或消极配合，导致逾期办理或者过期未办理的。

## 二、提请区政府督办的情况

承办单位属于区级组成部门且存在以下问题的，由区指

挥中心提请区政府予以通报批评；情节严重的，报请区政府领导约谈单位主要负责人，同时呈报至区委督查室，并抄送至区纪委、区委组织部。

（一）对区指挥中心交办事项反馈信息与事实不符、存在推诿扯皮、敷衍了事、连续逾期等情况而被区指挥中心连续督办 3 次及以上的；

（二）逾期一个月以上仍未办理和反馈情况，又不向区指挥中心说明原因造成严重不良影响的；

（三）反馈情况与实际办理结果不一致，或谎报处理结果造成严重不良影响的累计 3 次以上的；

（四）对市民、游客反映的重要问题，因工作不负责任、玩忽职守，造成较重社会影响的。

### 三、抄送市 12345 热线推进的情况

区指挥中心应建立常态化联动机制，承办单位不属于区级组成部门的实行常态化联动机制，定期召开区指挥中心座谈会，加强各部门沟通。如有多次沟通仍未处理的情况，由区指挥中心代区政府拟函发函督办同时抄报市政府 12345 热线协调推进。

（一）未按时间及时办理和反馈情况，且不向区指挥中心说明原因，每月累计 2 次以上（含 2 次）的；

（二）对由数个单位联合办理事项，区指挥中心指定的主办单位无正当理由拒不办理、不配合或消极配合，导致逾

期办理或者逾期未办理的；

（三）逾期一个月以上的办件未办理和反馈情况，且不向区指挥中心说明原因的；

（四）电信公司、移动公司、联通公司及崖州供电所实行常态化联动机制，定期召开崖州区指挥中心座谈会。