威 海 市 生 态 环 境 局

威环函〔2020〕11 号

关于印发 12345 政务服务热线转办案件办理流程明白纸的通知

各分局、科室、直属单位:

为进一步提高 12345 市政务服务热线转办案件办结率、满意率，降低重复率，杜绝超期回退和超期回复案件产生，力避出现考核扣分现象，按照市局主要领导批示指示要求，印制威海市 12345 政务服务热线转办案件办理流程明白纸，请各单位严格遵照执行。

附件: 1.威海市 12345 政务服务热线转办案件办理流程明白纸

2.12345 热线科室、单位办理流程图

3.12345 热线分局办理流程图

威海市生态环境局

2020 年 2 月 26 日

公开属性: 主动公开

附件 1：

威海市 12345 政务服务热线转办案件办理流程明白纸

威海市 12345 政务服务热线转办至我局案件，由市生态环境督查指挥中心（以下简称督查指挥中心）批办：1.承办单位为科室、直属单位，呈送市局主要领导同志审签。由局办公室按照公文流转程序分发至相关分管局领导和承办单位。承办单位收到案件后，第一时间确定该案件是否属于本单位职责，如不属于本单位职责需要回退，要在收到案件当日告知督查指挥中心，并附经分管局领导签字的回退理由。如该案件属于本单位职责，请于收到案件的 4 个工作日内（含转办案件当日）将办理情况报告经分管局领导审签后报送至督查指挥中心。由督查指挥中心统一回退或回复。2.承办单位为分局，由督查指挥中心将案件转办至属地分局，由属地分局办理并经分局主要负责人审签后报送至督查指挥中心，督查指挥中心负责回复或退回，其余流程与上述相同。

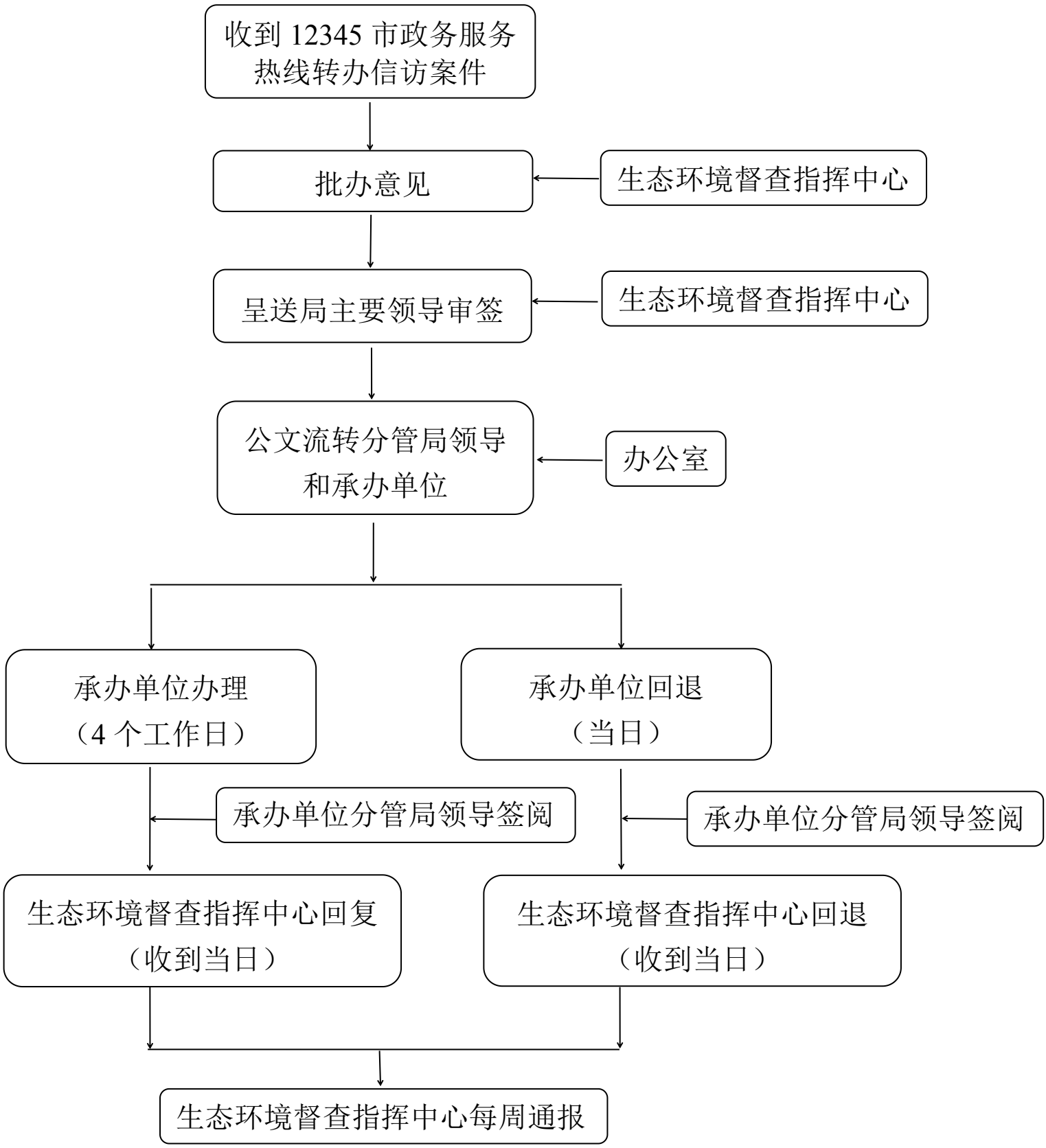
威海市 12345 政务服务热线直接转办至属地分局的案件，由属地分局进行办理并回复。属地分局收到案件后，经分局主要负责人审阅，第一时间确定该案件是否属于本单位职责，如不属于本单位职责，在 2 个工作日内进行回退。如该案件属于本单位职责，于 5 个工作日内将办理情况进行回复。

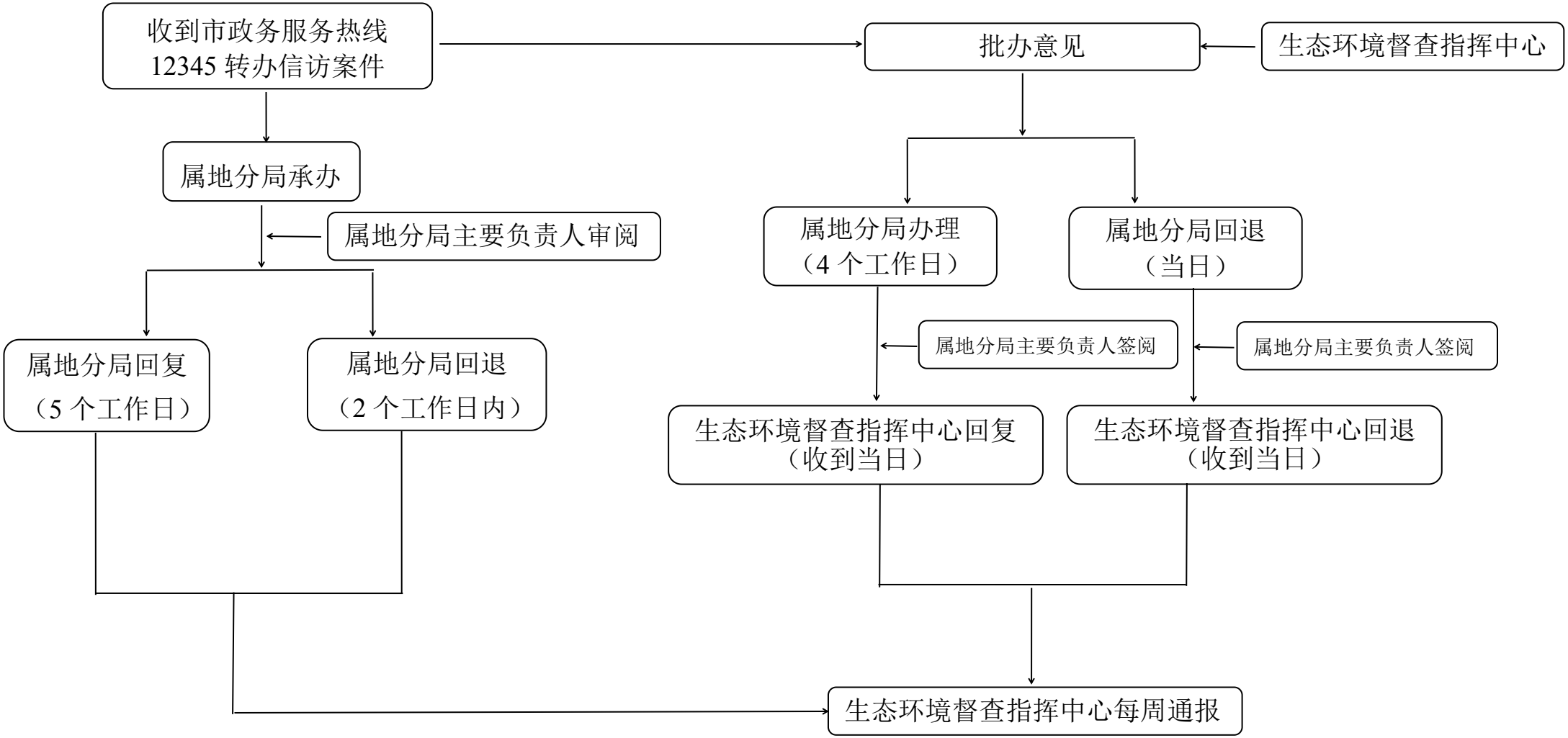
每周督查指挥中心将对案件办理情况进行通报

联系人：杨璐、王云　　联系方式：5218169（8369）

附件 2

科室、直属单位 12345 热线办理流程图



附件 3

分局 12345 热线办理流程图