附件2

“12345”市民热线各渠道工单回复要素

国家来源渠道工单:包括事项标题、基本情况、主要问题、原因分析、整改情况五要素。国务院“互联网+督查”:①标题(关于XX的核查报告);②基本情况(核查过程、背景情况);③主要问题(基本事实、主要后果、政策依据);④原因分析(主客观原因、具体问题);⑤整改情况(相关数据、具体后果、实际成效、下一步计划或工作措施)等5个部分。

国家政务服务平台:包括事项基本情况、调查情况、处理情况三要素。①基本情况(即网民反映\*\*\*问题 );②调查情况(即诉求的实际情况);③处理情况(即诉求如何处理及依据相应法律法规政策等)。

人民网“领导留言板”:除事项基本情况、办理情况反馈情况三要素外，需电话联系群众告知办理结果，力争获得群众满意。在反馈办理结果中注明沟通情况，并邀请群众在人民网中进行满意度评价。

其他渠道:包括事项基本情况、办理情况、反馈情况三要素。经核查，您反映的情况与事实相符/不符。基本情况(针对诉求调查的结果)②办理情况(针对诉求办理的结果)③反馈情况( 针对办理结果,诉求人反馈情况,满意/不满意)二、宝鸡 12345 热线工单(电话、微信、市长信箱等)包括事项处理时间、处理情况、诉求人反馈内容(针对办理结果，注明何时与诉求人联系或用哪一电话号码进行联系，并注明反馈情况，满意/不满意)三要素，缺一不可，否则不予归档。人民网“领导留言板”与省平台回复要素一致。