附件

**《广州12345政府服务热线管理办法实施细则（修正草案对照注释稿）》**

**意见采纳情况汇总表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **填写日期** | **意见** | **采纳情况** | **理由** |
| 1 | 李先生 | 2019年3月24日 | 建议承办单位对不属于自身职责范围内的事项，自收到事项之日起1日内申请退回。 | 不采纳 | 1.根据《广州12345政府服务热线管理办法》（下称“管理办法”）第十四条第二项规定，对不属于受理范围的，承办单位应当自收到事项之日起2日内申请退回。  2.《广州12345政府服务热线管理办法实施细则》（下称“实施细则”）作为《管理办法》的细化文件，应按照《管理办法》2日的退回时限要求执行。因此不采纳。 |
| 2 | 黄冠霖 | 2019年3月26日 | 公告初步看了，很详细。根据我多次建议和投诉经历，想建议： 1、能很方便（尤其对老人）从微信渠道进入，并可以加入图片或视频反映问题。2、希望用文字给诉求人受理号、转办单位和办结期限。3、允许并方便诉求人对办结情况进行一定了解（之前有一些实际根本无办的事项又称办结无法进行了解） | 采纳 | 非常感谢您的建议，相关回复意见如下：  1.目前市民可通过广州12345政府服务热线微信公众号 “微服务——秒下单——立拍下单”方式实现图片或视频的上传。  2.对成功受理市民事项的工单，广州12345政府服务热线将会以短信形式发送受理编号及办结期限等有关信息给诉求人，对未收到短信的市民，可通过再次来电了解相关工单办理情况。  3. 对需了解办结工单情况的市民，如通过自助下单的，市民可通过自助查询了解相关工单办结情况；如通过来电下单的，市民通过信息公开了解相关办结工单情况。 |