附件：

**杨行镇“12345市民服务热线”工作流程示意图**

**12345热线市民来电**

**区热线办**

**受理、转派**

**工单归档**

**相关部门**

**现场核实**

**领导审示、同意**

**报送**

**相关领导**

**督办工单**

**承办单位**

**受理**

**应急处置**

**特殊事项**

**派发工单**

**向区热线办反馈结果**

**镇热线平台审核回访**

**向镇热线平台反馈结果**

**1个工作日**

**联系市民**

**镇热线平台**

**接收**

**重要信息摘报**

**报送镇领导**

**按领导批示跟踪督办**

**承办单位**

**受理**

**5/10工作日**

**办结答复市民**

**1个工作日**

**联系市民**

**5/10工作日反馈结果**