

友谊路街道“12345”市民服务热线管理实施办法

第一章 总 则

第一条（目的和依据）

为确保友谊路街道“12345”市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）业务办理规范、运转协调、监管有力，根据《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》（沪府〔2012〕85号）、《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市“12345”市民服务热线办理试行办法〉的通知》（沪府〔2012〕95号）、《宝山区“12345”市民服务热线管理办法》，制定本实施办法。

第二条（适用范围）

市民服务热线是一条对政府社会管理和公共服务提出咨询、求助、投诉和建议的非紧急类政务热线。

市民服务热线重点做好以下工作：解答市民提出的各类政策和公共信息咨询；受理和办理市民提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求；受理和办理市民生产生活中遇到的非紧急类求助；受理市民对本辖区经济发展、社会管理和城市建设等各方面的意见建议；协调处理市民反映的重大和涉及多个部门的问题；及时向政府及上级部门报告重要社情民意。

第三条（工作原则）

友谊路街道市民服务热线管理工作实行“集中受理、分类处理、限时办理、协调督办、反馈回访”的原则。

第四条（组织架构与各自职责）

友谊路街道统一领导市民服务热线管理工作，建立健全议事和决策工作机制，统筹市民服务热线建设和运行工作，推动形成统一协调、互联互通的市民服务热线工作网络。

友谊路街道市民服务热线管理工作由城市运行管理中心（以下简称“城运中心”）具体负责，城运中心内设市民服务热线办公室（以下简称“热线办”），其主要职责是：

- （一）接收、办理市民服务热线转交办事项；
- （二）对工单处置单位业务工作进行指导、协调、监督和考核；
- （三）对工单处置单位申请延期的工单做好审核及批准工作；
- （四）对工单处置单位已回复的工单进行回访；
- （五）对工单处置单位办理不到位、未解决市民合理诉求、办理程序存在瑕疵的事项视情进行督办；
- （六）及时向区热线办反馈转交办事项办理结果；
- （七）及时向区热线办报送典型案例、办理过程中的难点问题、工作动态等信息；
- （八）负责提供并更新维护涉及街道市民服务热线的知识库信息；

(九) 配合区热线办完成其他工作。

各居民区、职能部门为工单处置单位，居民区书记为第一责任人，主任为第二责任人；职能部门科长为第一责任人，副科长为第二责任人。各工单处置单位热线专员为具体责任人。

第五条（业务培训）

热线办根据工作需要，不定期对工单处置单位的热线专员进行业务培训、座谈交流，规范办理程序，提高业务办理水平和效率。

第二章 市民来电事项受理、办理、结案

第六条（受理）

“12345”上海市市民服务热线“7×24 小时”全时接听市民来电，属于友谊路街道范围的事项，通过市民服务热线信息系统派发工单，热线办及时受理，并按照“法定、商定、指定”原则，派发至相应的工单处置单位。

工单诉求单一、明确的，按照法定职责分工，分派至相应工单处置单位；工单诉求复杂、牵涉面广的，经多方商定后进行联合处置；工单诉求复杂、处置单位不明的，上报分管领导，由分管领导指定处置单位。

第七条（退单）

对于经核实非友谊路街道管辖的事项，由热线办向区热线办申请退单。

第八条（办理）

（一）先行联系。友谊路街道热线办在收到区热线办工单后1个工作日内先行联系来电市民，进一步了解诉求，必须做到100%。

（二）办理时限。各工单处置单位，对能及时办理的事项，应在收到工单后1个工作日内办理并回复来电市民；对一般事项，应在收到工单后5个工作日内办理并回复来电市民；对复杂、疑难事项，应在10个工作日内办理并回复来电市民。

（三）办理要求。各工单处置单位在具体办理过程中，对现有法律法规有明确规定的反映事项，按照法律法规进行处理；对由于法律、法规、规章及政策原因，诉求暂时无法解决的，应耐心做好解释说明；对由于法律、法规、规章及政策以外的其他原因，诉求暂时无法解决，需待条件成熟后再解决的，要与诉求人进行认真沟通并向热线办申请延期；涉及政府依法行政执行的，信访或历史已有定论的，司法、劳动、仲裁有判定和执行的，或处于行政执法过程中的工单，可详细写清处理结果，出具详实情况说明，回复至热线办，再由热线办上报至区热线办予以办结。

（四）情况反馈。工单办理完毕后，工单处置单位通过电话、书面等形式答复来电市民，并将办理结果反馈至热线办。

第九条（延期）

对较复杂、疑难事项，工单处置单位在 5 个工作日内规定期限内无法办结的，可在收到工单后 3 个工作日内向热线办提出申请并详细说明延期理由，最长延期至 10 个工作日。

对复杂、疑难事项，工单处置单位在 10 个工作日内无法办结的，可在收到工单后 5 个工作日内向热线办提出申请并出具书面报告，由热线办审定后向区热线办报告并由区热线办向市热线办报送，进行市级延期申请，市热线办审核同意后，可延期办理。

第十条（结案）

对办理完毕、有办理计划、进入法律法规规定程序处理、指明办事途径或因客观原因无法办理的，经审核回复合理的，热线办将工单处置单位办理情况回复至区热线办。区热线办对该工单事项作结案登记。

第三章 回访与督办

第十一条（回访）

对所有已办结的事项，热线办做到 100%回访来电市民，询问诉求事项解决情况，确保各类处理事项落到实处。

热线办在回访过程中主要回访各工单处置单位三项指标：

（一）联系情况。指工单处置单位是否在收到工单后主动联系来电市民，并详细了解诉求内容；

（二）办理结果。指工单处置单位是否积极协调解决来电事项，并将处理过程及处理结果告知来电市民；对未解决的事项，是否向来电市民做好解释说明；

（三）市民满意情况。指市民对工单处置单位服务态度、诉求处理的满意度情况；工单处置单位在诉求处理过程中是否存在态度恶劣的情况；对未解决的事项，是否争取来电市民的谅解。

热线办根据回访情况，按照“不满退回”的原则重新派单，由工单处置单位继续处理，并同步向其分管领导汇报。工单处置单位于3个工作日内处理完毕，由其分管领导审核后在处理结果书上签字反馈。

第十二条（督办）

热线办定期梳理分析工单办理情况，对疑难复杂工单，视情发起督办。

（一）联席会议督办

友谊热线工作联席会议分为：“热线攻坚会”和“热线专题会”。由街道主要领导和分管领导召集，各相关职能部门、居委负责人参加会议。根据工单处置情况，街道主要领导不定期牵头召开“热线攻坚会”；各分管领导根据分管部门所受理的热线工单情况牵头召开“热线专题会”。联席会议旨在针对“职责不清、权限不明、管辖争议、重点重复”等疑难复杂问题，及时研判作出决定，指定主办责任单位和相关协办单位，督促限时办结诉求，高效解决市民反映的热点、痛点、堵点问题。

（二）热线办督办

以下事项列入督办工作范围：

1、工单派发出现推诿情况。工单处置单位存在对流转工单互相推诿扯皮不接单、怠慢、不作为、慢作为等即进行督办。

2、多次重复投诉工单。同一工单重复投诉 3 次及以上的即进行督办。

3、应办未办工单。对责任主体明确，但在规定办理时限内可实际解决却未实际解决的工单进行督办。

4、回访不满意工单。市、区热线办对热线工单进行回访，市民明确表示对办理效率、办理态度、办理结果不满意的进行督办。

5、领导批示或媒体曝光事项。

第十三条（督办流程）

经热线办分析研判，对确需督办的工单，由城运中心形成《友谊路街道“12345”市民服务热线督办单》，上报街道党政办，由街道党政办对相关工单处置单位的热线工单处置进度与结果进行督办。在督办过程中，遇工单处置单位处置不利等情况，党政办及时上报街道主要领导，由街道主要领导对工单处置单位负责人进行约谈。

第四章 通报与考核

第十四条（通报）

热线办实行“月通报、季约谈、年终评”工作模式，对各工单处置单位热线办理情况进行“奖优罚劣、真奖重罚”。

每月对各工单处置单位的热线办理情况进行综合排名，通过《友谊城运》向主要领导汇报，并在大屏滚动播放。

每季度向街道党工委汇报热线工作开展情况，并由街道主要领导对综合排名后 3 位的工单处置单位负责人进行约谈。

第十五条（考核）

（一）热线办负责对各工单处置单位的热线办理情况进行评分评价，纳入年度绩效考核。

1、考核的主要内容为：实际解决率、市民满意率、先行联系与态度、办理时效与办结报告。

2、加分情形：**一是**工单处置单位跨前一步，主动牵头解决疑难事项及积极受理“托底”事项的；**二是**重复工单治理取得明显成效的；**三是**处置效能明显提升，工单按时办结、报告标准严谨的。

3、减分情形：**一是**发现工单办结报告存在虚报、谎报、瞒报的；**二是**存在被媒体曝光或在社会舆论产生不良影响，经查证属实的事项；**三是**解决问题推诿扯皮、工作怠慢、处置效能低的；**四是**服务群众态度冷漠、语气生硬、漫不经心、故意刁难的。

（二）对工单处置单位不作为、慢作为、乱作为的情况，由分管领导对处置单位负责人进行履职约谈。造成不良影响和后果

的，由街道纪工委（监察办）依据党纪政务相关规定进行责任追究。

第五章 附 则

第十六条（保密规定）

工单处置单位在办理市民来电事项过程中，应严格遵守保密纪律。不得泄露国家机密、商业秘密、公民要求保密或不宜公开的内容，不得将市民身份信息或诉求内容透露或转交给无关的第三方。

第十七条（负责解释）

本办法由友谊路街道城市运行管理中心（应急管理中心）负责解释。

第十八条（实施时间）

本办法自印发之日起施行。