

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区人民政府宜川路街道办事处

普宜办〔2023〕5号

关于印发《宜川路街道“12345”市民服务热线工作 操作规范》的通知

机关各科室、事业单位、各居委会：

现将《宜川路街道“12345”市民服务热线工作操作规范》
印发给你们，请认真贯彻落实。



上海市普陀区宜川路街道办事处办公室

2023年1月26日印发

宜川路街道“12345”市民服务热线工作操作规范

根据《普陀区“12345”市民服务热线工作操作规范》的文件指引,为了更好地开展辖区热线工作,结合我街道实际情况,特制定宜川路街道“12345”市民服务热线工作操作规范,具体内容如下:

一、指导思想

坚持以人民为中心的发展思想,深入贯彻落实“人民城市人民建,人民城市为人民”重要理念,践行“人靠谱,事办妥”精神,秉持“丈量工作法”,着力提高热线工作质量,确保工单办理形成闭环。

二、闭环流程

(一) 派单原则

城运中心按照法定原则、职责原则、属地原则、事实原则、关联原则、托底原则、例外原则进行精准派单。(附件1:派单原则)。

(二) 退单规则

1. 非辖区范围。各片区信息员在收到工单后,确定该事项非本街道职责范围,需先行联系诉求人告知情况,并写明退单理由及应转派何部门。

2. 非职责范围。各处置部门在收到工单后,确定该事项非

本部门职责范围，最晚 4 个工作日内向城运中心提出申请，写明退单理由、提供相关依据、录音及照片。逾期不退，视作接收。二次退单由处置部门的负责人签字同意（签字材料通过图片形式微信发送片区信息员）。三次退单/向市热线平台退单须处置部门的分管领导签字同意。

（三）处置标准

1. 首派负责。明确派单后首派部门对工单办理有首问负责制，具体负责牵头推进，涉及的协办部门积极跟进配合。旨在强化横向沟通协同，削减纵向传递层级，避免因职能交叉产生的处置效率下降和办结时限紧张情况。

2. 时限要求。

（1）城运中心。街道城运中心指定专人负责工单的接受和派遣。工作日工单处置，60 分钟内完成收单、派单；120 分钟内完成电话或短信联系来电人。非工作日工单处置，上班后第一个工作日上午 12 点前完成收单、派单和电话或短信告知来电人。非工作日紧急工单处置，街道热线平台结合值班值守工作于 30 分钟内完成工单派遣，120 分钟内上报事项处置及进展情况，1 个工作日内办结上报区平台。

（2）处置部门。处置部门接到城运中心派单后 30 分钟内完成接单。接单后 1 日内现场查看并拍摄现场照片（若无实际现场的可无照片），并根据工单办理要求和办理流程图（附件 2：办理流程），在给予的处置时限内完成案件处置，并以办结报告

的形式反馈城运中心。

3. 办结要求。办结报告由回复内容、答复要点和附件组成，回复内容需包含：

(1) 与市民沟通、核实情况，事实认定情况（附件 3: 事实认定说明），办理的主要过程、办理结果，市民对办理质量和结果的反馈，具体责任人、及联系电话，附回复录音和相关照片说明（联系未果附上三个间隔半小时以上的通话记录截图，诉求人为手机号时以短信形式告知，并截图，城运中心若发现回单平台上无录音文件，将联系处置部门/片区信息员，请其通过拨打电话的手机寻找录音文件后，发给城运中心）。

(2) 市民诉求事项暂时无法解决的，须向市民做好解释说明工作并安抚情绪，办结报告应写明日后解决计划和大致时限。

(3) 办结报告不合格，将被退回重办。（附件 4: 办结报告“七”要素和“七”不得）。

4. 不属实参考依据。对于“投诉、求助类”工单，当市民投诉的内容或诉求，部分或全部和实际情况不一致时，或超出政策范围时，可酌情勾选“不属实”，提供相关依据，写清结论性话语，如：不存在 XX；不符合 XX。

5. 督办单和复核单。市级督办件须处置部门的分管领导牵头推进；回访复核单（市民不满意、解决不认可的），办结时须处置部门的分管领导签字确认；区“12345”来源的“不属实”工单由处置部门的分管领导签字认可。

6. 特殊类型事项：

(1) 单人投诉同一件事，且 ≥ 3 次的，办结报告需额外包含：前期处理情况、处置部门领导签字。

(2) 多人投诉同一件事，办结报告需额外包含：背景介绍、前期处置情况、工单号列表、处置部门领导签字。

(3) 单人投诉多项事：整理、分析涉及工单类型和内容，向涉及部门和居委会了解情况，通过居委/处置部门/宜馨法苑协调处理。

(四) 片区信息员

1. 无论是接单还是退单，有联系方式的工单都需与市民做好先行联系。上午接单的案件需于当日下午 5 点前进行先行联系，下午接单的案件需于次日中午 12 点前进行先行联系。本市号码均使用 IP 电话进行先行联系，外地号码或始终打不通的本市号码使用手机进行先行联系（联系未果附上三个间隔半小时以上的通话记录截图，诉求人为手机号时以短信形式告知，并截图，城运中心若发现回单平台上无录音文件，将联系处置部门/片区信息员，请其通过拨打电话的手机寻找录音文件后，发给城运中心）。

2. 办结报告内需写明先行联系具体时间，附先行联系录音。

3. 在系统上选择正确的事实认定、诉求认定、处理结果的关系。（附件 5：逻辑关系图）

三、工作机制

（一）日清日结机制：针对涉疫工单等有时效的工单，城运中心坚持做到日清日结，第一时间联系处置部门，力求当日办结。对于简易类、能快速处理的案件，处置部门需按照即接即办、日清日结原则进行办理，即工单接单后24小时内办结或退单。

（二）反馈通报机制：每日通过微信工作群通报前一日的工单处置情况（未办结和未解决工单）；每月编撰热线简报。

（三）包干联络机制：2个工作日内未办结工单分别通报处置部门和属地的分管领导，4个工作日内未办结工单通报主要领导。依靠领导班子包干联络的机制，有效督促工单运转。

（四）定期例会机制：每周由社区管理办牵头召开例会，对前一周未解决工单进行分析梳理；每月由分管领导召开通报会；每季度召开总结会，街道主要领导听取汇报。

（五）联合调处机制：一般案件通过片区协调处理；复杂案件通过例会或召开专题会议协商解决。社区管理办负责总体协调各方。

（六）分析研判机制：一是对于可能会引发大量集中投诉的事项，街道城运中心要有警觉性、预判性，提前制定应急处置方案，确定承接部门和具体责任人，落实接听电话，拟定统一回复口径和简要情况说明。二是片区信息员每天对当日未办结的案件进行跟踪并给出指导意见，对1个自然日内同类案件数受理达5件的，上报至相关分管领导处。

（七）学习培训机制：安排城运中心工作人员和各部门热线联络员每半年开展一次集中专题培训，及时更新业务知识储备，传授回复沟通的技巧。

（八）监督考核机制：对下列工单中涉及群众合理诉求未得到及时妥善解决或处理，相关处置部门、人员可能存在不作为、慢作为、乱作为等问题的，上报至纪委、督查等部门介入查处问责。

1. 不满意工单。处置部门处置不到位、处置效率低、服务态度差等导致诉求人不满意的情况；

2. 不属实工单。处置部门对工单事实认定过程敷衍应付，工单办理意见真实性存疑的情况；

3. 重复工单。诉求重复三次以上未实际解决，且工单事实认定属实、诉求合理合法的情况；

4. 超期工单。联系、核实、处置、回复等环节超出工单办理时限的情况；

5. 不当退单。以非职责范围为由推脱办理、消极应对、无实质性推进措施造成的工单空转，以及核实不到位和临近超期退单的情况。

宜川路街道办事处

2023年1月26日

附件 1：派单原则

1. 法定原则：依据是法律文件等，有相关法条指明某一部门作为主管或者执行部门的，由该部门作为处置部门，若有前置程序，仍由该部门具体联系。

2. 职责原则：依据是部门职责，根据相关规定，属于某部门职责范围内的案件。

3. 属地原则：依据是属地管理，涉及到辖区内多个部门职责交叉的较为复杂的案件，由属地居委会作为首派处置部门。

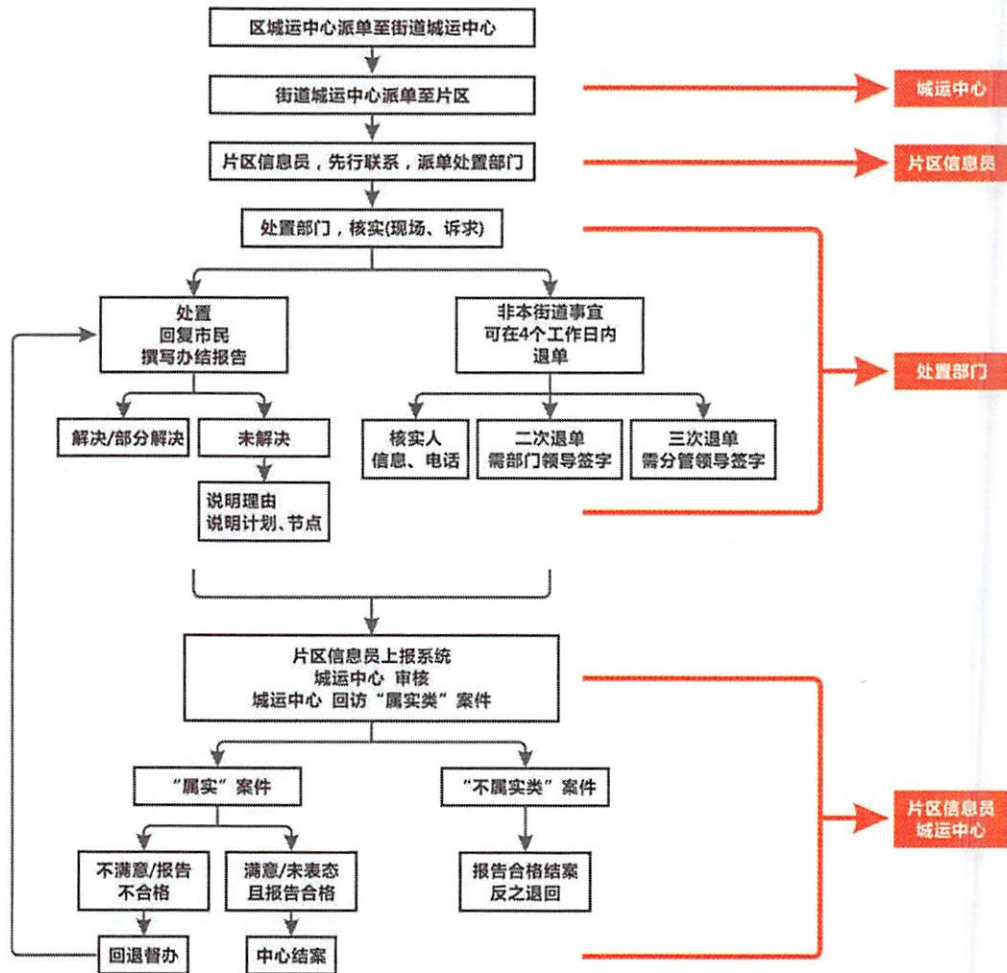
4. 事实原则：依据一是事实情形，已由某部门实际经办的案件，由该部门继续办理；依据二是前件处置，前件已正常办结的，后件可作为前件延续的。

5. 关联原则：依据是诉求标的，诉求中有明确指定某部门，且属于该部门职责范畴的。

6. 托底原则：依据是片区兜底，涉及各部门职责范围外但又是街道属地，且无法退单的案件。

7. 例外原则：依据是处置效率，特定情况下的某些工单，给到指定部门将有效提高办结质量的情况。

附件 2：办理流程



附件 3：事实认定

案件类别	事实认定选项	“不属实类” (须分管领导签字)
求助类、投诉类	属实	
	部分属实	
	不属实	是
意见建议类	采纳	
	部分采纳	
	留作参考	是
	不采纳	是
咨询类	有政策信息	
	无政策信息	是
	对政策解释不接受	是

附件 4：办结报告“七”要素和“七”不得

1. 办结报告“七”要素

- (1) 有一日先行联系时间；
- (2) 有核实情况是否属实；
- (3) 有办理过程；
- (4) 有处置过程；
- (5) 有具体责任人；
- (6) 有联系电话；
- (7) 有先行联系和回复时间、相关附件。

办结报告因“七要素”有缺陷的，一律退回承办部门，再次上报必须按规定时限回复，超出回复期限的，一律视为超期。

2. 办结报告“七”不得

(1) 办结报告中不得出现“将会”、“正在”、“适时”“将列入计划”、“已报上级部门/街道”、“应向”，应在有实质举措后再申请结案；

(2) 办结报告中不得出现“正在走相关程序”、“正在整改中”，应在整改完毕后或有拟定的时间节点后申请结案；

(3) 办结报告中不得答非所问、避重就轻、内容空洞、说

过做过，应针对市民诉求回复已实施的实质性措施；

（4）办结报告中不得出现“已要求当事人自行整改”，应在当事人整改完毕后再行申请结案或明确时间节点；

（5）办结报告中不得出现“因地址不明确，无法处置”、“已到现场查看，未发现……”，应与来电人联系核实相关地址并做处置或与来电人联系进一步核查相关情况或无联系方式应提供相关现场勘查照片；

（6）办结报告不得以下属单位名义上报结案报告（如街道上报的报告中有“我办”、“我所”等），应以本级承办单位名义上报办结报告；

（7）办结报告不得出现“非我部门职责”等，应汇总各部门处置情况再行上报办结报告。

附件 5：逻辑关系图（事实认定、诉求认定、处理结果）

事实认定、诉求认定及处理结果关系表
(简 版)

