

上海市普陀区体育局

普体(2023)3号

普陀区体育局“12345”市民服务热线办理规范

为切实做好“12345”市民服务热线办理工作，充分发挥其密切联系群众、服务群众的作用，特制订本规范。

一、工作原则

“12345”市民服务热线体育类工单（以下简称“工单”）实行“集中受理、分类处理、限时办理、反馈回访”的原则。

二、职责分工

区体育局办公室负责工单的办理指导、日常监督等工作，具体承担工单的受理、转派、催办、结案工作。

区体育局下属事业单位及机关各科室具体承担工单的办理、办结、反馈等工作。

三、工作机制

1.领导负责制。分管领导为“12345”市民服务热线办理工作直接责任人，各科室负责人为直接承办人。各科室要切实做到认识到位、人员到位、责任到位、措施到位、落实到位。

2.分级负责、归口办理。坚持“谁主管，谁负责”，对群

众反映问题实行归口办理，不允许推诿扯皮或上交矛盾。涉及两个或两个以上科室的问题，由办公室根据实际情况明确牵头科室，其他科室要积极配合，共同做好办理工作。

3. 限时办结。对群众来电反映的问题，根据所反映问题的性质，实行限时办结。

4. 实事求是、注重实效。办理工作要坚持对群众高度负责，尊重客观事实，依法按政策办事，注重办理实效，做到取信于民。凡符合法律政策规定而且能够办理的事情，要立即办理；条件不具备、一时解决有困难的，应向群众讲明情况，并积极创造条件，争取尽早解决；对超越法律政策规定或不合理的要求，要耐心解释，讲明道理，取得群众的理解。

5. 保密机制。在受理、办理工单过程中，应当严格遵守保密纪律，不得泄露国家机密、商业秘密、市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与工单办理无关的第三方。

四、办理流程

（一）工单受理

按照“谁主管、谁负责、指定谁、谁主办”的原则，1个工作日内受理区市民服务热线信息系统派遣的属于区体育局管辖范围内的热线工单。对于不属于区体育系统管辖的事项，主动与区热线办联系沟通，做退单或其他相应的处理。

（二）先行联系

办公室在收到工单后的1个工作日内，先行联系市民，确定管辖区域、核实反映内容、告知处理程序和期限。同时，进一步了解反映内容和诉求（能在1个工作日内办理完毕并回复市民的除外）。联系时应做到语气亲和、态度诚恳、简明扼要。

(三) 办理答复

对属于管辖范围事项的工单需在规定时限内完成办理，并应当按照要求及时答复市民。咨询类，简单事项3个工作日、复杂事项5个工作日；回访复核单4个工作日；意见建议、投诉、求助类中易处置事项5个工作日，较为复杂事项7个工作日；复杂或疑难事项10个工作日；“随申拍”3个自然日。

(四) 工单办结

工单办理完毕后需在“12345”工单系统提交办结报告，做到报告要素齐全，简明扼要，真实有效，包括概括市民诉求、与市民沟通的情况以及市民的反馈、事项办理的结果。

(五) 退单

在收到工单后确认所涉工单内容不属于区体育局职责范围内的，按区热线办退单要求进行退单。

上海市普陀区体育局

2023年1月31日