

上海市普陀区民政局

普民〔2022〕48号

关于印发《普陀区民政局“12345”市民服务热线 工作办理规范》的通知

局机关各科室，局属各基层单位：

现将《普陀区民政局“12345”市民服务热线工作办理规范》
印发给你们，请认真贯彻落实。

上海市普陀区民政局

2022年12月8日

普陀区民政局“12345”市民服务热线工作办理规范

根据《普陀区“12345”市民服务热线工作操作规范》的文件指引，结合我局实际情况，现就进一步做好我局市民服务热线工作明确以下操作规范，具体内容如下：

一、工作目标

根据全市热线工作平均绩效，结合我区要求，明确我局市民服务热线工作绩效目标：先行联系率达到 100%，按时办结率达到 100%，市民满意率不低于 75%，实际解决率不低于 80%，不属实率不高于 25%。

二、考核周期

局“12345”市民服务热线工作年度考核周期与市对区考核保持一致，统计时间为上一年 11 月 1 日至当年 10 月 31 日。本考核年度办理周期内未办结的工单，纳入下一年度考核。

三、办理流程

1、诉求处置办理流程：

局办公室在收到热线工单后，1 个工作日内先行联系市民、企业，进一步了解诉求；根据事项内容，坚持“谁主管、谁负责”“指定谁、谁办理”原则，将《“12345”市民服务热线转送单》派送至处置科室（事业单位）。处置科室（事业单位）热线工单办理完毕后，需将办理结果报分管领导审核同意后提交至

局办公室，由局办公室完成平台办结操作。

2、严格诉求处置时限：

按照市热线办工作要求设定处置时限：紧急类事项 1 个工作日（非工作日时段 2 小时内）；咨询类事项，简单的 2 个工作日，复杂的 3 个工作日；意见、建议、投诉、求助类事项 4 个工作日；“随申拍” 3 个自然日。

3、明确诉求处置标准：

1）人员职责：局办公室指定专人（AB 角）负责工单的接收、派遣、平台操作及督办；各处置科室（事业单位）应指定专人（AB 角）负责工单的处置，及时向科室（单位）负责人汇报。

2）普通工单处置：各处置科室（事业单位）接到局办公室转办单后，根据工单办理要求在处置时限内（处置时限为平台上显示的具体期限内）完成案件处置；并将办结报告及答复录音报送至局办公室，由办公室专人完成平台办结操作。

3）紧急工单处置：各处置科室（事业单位）工作日时段接到局办公室转办紧急工单后，一个工作日内完成案件处置，并将办结报告及答复录音报送至局办公室，由办公室专人完成平台办结操作。非工作日时段接到局办公室转办紧急工单后 2 小时内完成案件处置，并将办结报告及答复录音报送至局办公室，由办公室专员在时限内完成平台办结操作。紧急工单的先行联

系与处置回复可于一段录音中表述清楚。

4) 处置联系录音：各处置科室（事业单位）使用专用录音电话用于先行联系及回复告知。若遇联系未果的情况，请将多次联系（三个半天）的通话记录截图发送给局办公室专员，同时若诉求人联系方式为手机号时，请以短信形式告知先行联系及回复结果，并截图发送给局办公室专员。

5) 退单规范要求：各处置科室（事业单位）在收到工单后，确定该事项非我局职责范围，写明退单理由并附相关依据报送至局办公室专员，在时限内完成退单操作。

退单由局办公室负责人签字同意（签字材料通过图片形式上传至系统平台）。若遇区 12345 来源案件，涉及退外区、或者市层面处置部门（即向市热线平台退单）的，由局分管领导签字同意后附签字材料。

紧急、普通事项 1 个工作日、疑难事项 2 个工作日内向局办公室提出申请，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。应退不退或不应退乱退纳入当月考核扣分。

6) 首问责任制：明确处置科室（事业单位）对工单办理负有首问责任制，对于协助核查相关情况的工单在收到工单的 2 小时内先行联系（非工作日通知的工单，能先行联系的即先行联系，没有条件的须在上班后第 1 个工作日上午 10 点前完成），

进一步了解市民诉求与相关事项。对于非本部门职责范围内的，在2个工作日内申请退单，并提供相关依据明确指向、先行联系录音。逾期不退，视作接收。

7) 分管领导负责制：二次退单、区“12345”来源向市热线平台退单须分管领导签字确认；市级督办件须分管领导牵头推进；回访复核单（市民不满意、解决不认可的），办结时须分管领导签字确认；区“12345”来源的“不属实”工单须分管领导签字认可。

8) 办结报告要求：上报办结报告必须写明：先行联系具体时间，与市民沟通、核实情况，事项属实情况，及办理的主要过程、办理结果，市民对办理质量和结果的反馈，以及具体责任人、联系电话，并按要求附先行联系录音、回复录音和相关照片说明（联系未果附上三个半天的通话记录截图，诉求人为手机号时以短信形式告知，并截图）。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大致时限。

四、处置通话规范

接单后，无论是否处置案件还是申请退单，根据首问责任制要求都需先行联系诉求人（无联系方式除外）。

五、督办工作要求

1、参照区城运中心热线平台跟踪督办环节职责、内容和标

准进行操作。

2、对于可能会引发大量集中投诉的事项，处置科室（事业单位）要有警觉性、预判性，提前制定应急处置方案，确定处置科室（事业单位）具体责任人，拟定统一回复口径和简要情况说明。

3、局办公室定期对各科室（事业单位）的办理情况进行通报，对低于考核指标的各科室（事业单位）予以督促，及时整改。

4、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，相关处置科室（事业单位）、人员可能存在不作为、慢作为、乱作为等问题被区纪委、区城运点名批评的，各项考核指标低于标准线的均要予以问责，并与年度绩效、评优等工作挂钩。

（1）不满意工单。主要是指处置科室（事业单位）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。主要是指处置科室（事业单位）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。主要是指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。主要是指联系、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。主要是指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；

(6) 督办工单。主要是指经市热线办、区城运中心或区府办督办后仍无实际推进的情况；

(7) 其他问题工单。其他明显存在履职履责不到位的情况。

附件：

- 1、《热线办结报告》（参考模板）；
- 2、不属实工单相关注意事项。

附件 1:

办结报告（参考模板）

一、求助类或投诉类办结报告填报模板

X 月 X 日 XX 时左右，普陀区民政局与来电人 XXX 进行了电话沟通/面谈。经 XXX(相关单位、街道、居委或相关的民政业务系统)核实，来电人 XXX 的反映或投诉的情况(部分/不/)属实。针对反映或投诉的情况，答复如下/通过以下几方面进行改进：1. ...；2. ...；3. ...。（主要是体现向来电人做了哪些解释工作、对实际存在的问题做了哪些改进工作）。来电人 XXX 表示接受/不接受。经办人：XXX/联系方式

二、咨询类或意见建议类办结报告填报模板

X 月 X 日 XX 时左右，普陀区民政局与来电人 XXX 进行了电话沟通/面谈。经 XXX(街道、居委或相关的民政业务系统)核实，来电人 XXX 的情况如下：XXXXXX(如需要说明来电人实际情况的应提供相关资料)。根据“XXXXXX 政策、XXX 通知或 XXX 实施意见”等（主要指政策层面的依据）/工作流程、制度等（主要指实际操作层面），来电人 XXX 的诉求符合/不符合规定及具体要求，与来电人进行了沟通解释，来电人 XXX 表示接受/不接受。经办人：XXX/联系方式

附件 2:

不属实工单相关注意事项

1、所有处置科室（事业单位）勾选不属实工单的，不得出现一下情况：（1）经现场核实市民反映事项真实存在的；（2）未提供相关依据或依据不充分（附件、照片）的；（3）市民的诉求中部分情况真实存在的；（4）办结报告明显逻辑性错误的；（5）为追求满意率、解决率而勾选不属实的。

2、整体把控处置科室（事业单位）勾选“不属实”工单总量，明确咨询类“无政策信息”、“对政策解释不接受”及意见建议类“留作参考”“不予采纳”认定计入“不属实工单”总量；确保本部门工单“不属实率”达标；

3、对于求助类、投诉类工单，避免出现勾选“不属实”后，继续勾选“实际解决”逻辑性错误；

4、把好第一道审核关，对纳入负面清单内容工单，不得勾选“不属实”；对无法彻底解决、短时间出现反复事项不得勾选“不属实”；

确实需要勾选“不属实”的，须根据诉求、办结报告内容，提供详实、可靠、有效的各类依据（附件、照片等）；确实无法提供的，应及时与区热线平台沟通、确认。

抄送：区城市运行管理中心

普陀区民政局办公室

2022 年 12 月 8 日印发

(共印 17 份)