

# 上海市普陀区财政局文件

普财〔2023〕4号

签发人：黄继文

## 普陀区财政局“12345”市民服务热线工单办理规则

为进一步规范本局“12345”市民服务热线工单办理工作，突出办理重点，建立健全分工明确、运行规范、有效办理的工作机制，提高实际解决率和市民满意度，按照区“12345”市民服务热线工作要求以及具体工作规范，特制定本工作规则，具体内容如下：

### 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面学习贯彻党的二十大精神，深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，自觉接受市民群众监督，回应群众合理诉求，切实解决群众“急难愁盼”。

### 二、受理事项

1. 咨询类：包括对行政职能职责、政策规定、办事流程等政务信息的咨询；
2. 投诉类：包括对行政管理、社会管理、公共服务等便民服务方面的投诉；
3. 建议类：包括对行政管理、社会管理与公共服务等方

面的意见和建议；

4. 求助类：包括对行政职权范围内的管理、服务等方面提出的求助。

### 三、职责分工

办公室牵头本局“12345”市民服务热线工单办理工作，负责“12345”平台日常运行和监督管理工作，具体履行以下职责：

1. 建立健全“12345”市民服务热线工作机制和办理流程。

2. 对具体承办科室进行监督管理。

3. 负责诉求件的受理、分办、核实、检查和对具体承办科室办理结果进行核实答复。

4. 配合做好工单办理培训工作。

各科室根据科室职责分工承办“12345”市民服务热线各诉求事项。

### 四、办理程序

1. 办公室及时查阅“12345”市民服务热线平台诉求件，做好收文登记并在1个工作日内先行联系，根据诉求内容拟写办理意见呈送主要领导和分管领导阅示后送相关科室办理。

承办科室在签收时发现不属于职责范围的，或对办理有异议的，应在收件后1个工作日内作出退件回复，并说明依据理由，提出改派意见。

2. 诉求件签收后，承办科室应在规定时限内完成办理，

并将办理结果按程序报分管或主要领导审核后向局办公室反馈，局办公室及时将反馈内容上传“12345”平台。

承办科室在办理和反馈诉求事项时，有条件的应对现场情况进行拍照（录像）、录音，作为答复内容的附件反馈。

### 3. 承办科室对诉求事项要限时办结。

（1）按照平台规定时间办结。

（2）对情况紧急或可简易处理的事项，应马上处置、当天答复。

（3）确因特殊情况难以按时限办结的，应提出书面申请，经分管领导同意后，在规定办理时限届满前1个工作日，向办公室提出延期报备，说明具体原因、延期时间，并向诉求人作出解释说明。延长时限不得超过原办理时限。

（4）当前确实无法解决的事项，承办科室应适时与诉求人联系反馈，耐心解释，正确引导，取得理解。

以上承办时限以规定办结时间提前1个工作日提交局办公室按流程上传“12345”平台，超过时限视为逾期办理。

## 五、核实回访

1. “12345”平台工作人员和承办科室可通过诉求人评价、电话询问、现场察看、当面访谈等方式，对诉求事项办理情况进行核实。

2. 对诉求人评价不满意的事项，经核实确属承办科室责任的，由承办科室重新办理，并及时和诉求人电话联系沟通。对重新办理结果，诉求人仍不满意，经核实确属承办科室责任的，督促承办科室再次办理。

3. “12345”平台工作人员和办公室以电话核实、当面谈谈、现场察看、抽查办件等方式开展随机回访，重点检查诉求事项的办理和反馈情况，了解诉求人的满意度及意见建议，对回访发现的问题，及时督促承办科室整改落实。

