

新桥镇人民政府文件

松新桥府〔2022〕147号

关于下发《新桥镇“12345”热线工单办理细则（试行）》的通知

各居委会、管委会、镇属企事业单位、机关各部门（科室）：

现将《新桥镇“12345”热线工单办理细则（试行）》下发给你们，请按照要求，认真贯彻执行。

松江区新桥镇人民政府
2022年9月26日



新桥镇“12345”热线工单办理细则（试行）

为做好“12345”市民服务热线工单的办理工作，规范热线工单的办理流程，提高热线工单的办理质量和群众满意度，结合我镇实际，特制定本细则。

一、总体目标

通过进一步规范我镇热线工单办理制度，建立健全分工明确、运转有序、监管有力的工作机制，形成覆盖全镇、协调互动、保障有力的政府公共服务体系，及时、准确、高效地为群众释疑解惑和排忧解难，不断提高我镇打造服务型政府的建设水平。

二、工作机制

（一）首办责任。热线工单承办实行首办责任制，第一次承接热线工单的单位应对涉及诉求事项进行了解核实，认真落实办理或协调办理。严禁未经核实，即发起退单。

（二）联合定责。因责任不清晰、职能交叉或缺失导致无人接单的热线诉求事项，由镇城运中心协调相关单位，确定承办责任主体。无法定责的由镇城运中心上报城运中心分管领导或业务分管领导，确定承办单位，被指定单位不得推诿懈怠。

（三）主办协办。跨部门的工单，实行主办协办制度。依据职能划分，以承担诉求事项主要责任、利于诉求得以解决为原则，确定主办单位，主办单位负责牵头组织协调相关协办单位

联合办理，发放办理联系单，督促协办单位落实工作责任，及时协调解决工单办理过程中出现的问题。

（四）条块结合。按照在最低层级、最早时间、以最小成本解决最突出问题，取得最好效果的导向要求，各居民区、管委会应发挥“熟人社会”、党建引领优势，主动协调居委会、业委会、物业企业“三驾马车”和相关部门落实主办任务。同时，坚持“基层吹哨、部门报到”，各部门要积极支持基层解决问题。

（五）中期提醒。各责任单位在接到工单后应及时进行办理，回复处理结果或处理意见。镇城运中心负责对工单运行中的监管和督促工作，工单回复需在10个工作日内进行提交，晚于8个工作日，城运中心将对责任单位进行催单提醒。对于有特殊回复时限的工单，在到期前2天即进行提醒工作。

（六）专人对接。各责任单位需明确一位熟悉业务，沟通能力强的人员作为热线工单处理联络人。联络人负责对工单进行接收、电话联系、系统操作、结案报告撰写及回复等工作。联络人员需相对固定，如有人员变动，需向镇城运中心报备。镇城运中心对各部门的联络人信息进行汇总，形成通讯录，并及时更新。

（七）业务培训。镇城运中心加强自我业务能力提升，定期组织内部培训、工作心得交流会，由镇城运中心负责人或分管领导组织开展。镇城运中心针对各责任单位的热线联络人每年

开展不少于一次集体培训，培训内容主要包括热线服务的理念定位、工作流程、考评机制、业务知识以及其他注意事项，联络人负责将培训信息转达至本单位主要负责人及其他与热线工作有关人员。对于责任单位的新联络人以及业务能力薄弱、系统操作不规范的联络人，由镇城运中心指定专人开展“一对一”全方面系统的培训。如培训后依然无法达到要求的，责任单位应当更换联络人员。

（八）信息报送。各责任单位在办理“12345”热线群众诉求中的工作动态、典型案例、工作亮点等应及时报送镇城运中心。镇城运中心统一报送区域运中心。镇城运中心短期内接报群众集体性投诉，应及时上报镇城运中心分管领导或业务分管领导，同时上报区域运中心进行备案。

（九）通报约谈。镇城运中心定期及时通报“12345”办理情况、典型案例等热线工单处理情况，曝光问题、交流经验、宣传政策、提出建议。对实际解决率和群众满意率较低的单位由分管领导进行约谈。对于约谈后仍存在拒不办理、推诿塞责、消极应付、办事拖沓以及满意率连续3个月排名后3位的由主要领导约谈。对群众诉求不作为、慢作为造成不良后果或者负面舆情的进行通报批评并责令作出检查，情节或后果较重的抄送纪检部门，视情况进行提醒谈话和诫勉谈话，问题严重的给予相应的纪律处分。

(十) 安全保密。“12345”热线业务受理、承办、管理等相关人员应当严格遵守国家保密法等法律法规。群众要求信息保密的，不得随意泄露来电人基本信息。若发生泄密事件，按情节轻重程度，交由相关部门予以处理。

三、工单办理流程

(一) 工单受理。由镇城运中心先行联系，确认工单内容，1个工作日内派单至相关承办单位。对于非我镇区域或管辖范围的工单退单至市或区域运中心。各责任单位通过“12345”系统受理工单。受理前视诉求是否明确先行主动联系来电人了解详情，核实其诉求事项是否属于本单位责任范围。受理后应当认真根据本单位职责和办理流程落实办理，不能以记录不详、诉求不合理或职能交叉（不清）等为由推诿塞责。

(二) 工单退回。经核实不属于本单位职责范围的工单，经部门主要领导人确认后，应当在1个工作日内（需进行现场定责的为3个工作日）通过“12345”系统向镇城运中心申请退回，并根据“首办责任制”，说明申请退回的理由和建议转派单位。

(三) 限时办理。各责任单位按照“百分之百办理、百分之百反馈”的工作要求，在收到热线工单10个工作日内办结和回复来电人。短时间内无法妥善处理的应尽量向来电人做好解释工作，明确解决的计划，力争取得来电人的理解和支持。回访复核单、随申拍等其他紧急类工单，应严格在规定时间内办结。

（四）工单结案。热线工单应在规定完成时间之前通过“12345”系统向城运中心提交处理结果，申请结案。处理结果在内容上应该客观公正、真实合理，表述上应涵盖“六要素”，专业规范、逻辑严谨、语句通顺、言简意赅，不得出现推诿性答复。需要咨询协调其他单位的由主办单位一并了解后统一回复。各责任单位主要负责人对处理结果应严格审核把关，并在结案签批表上签字确认。

（五）回访复核。镇城运中心结案前对各责任单位的结案报告进行审核把关，对于模棱两可、表述不清、答非所问的工单予以发回重填，并与来电人进行回访，确认责任单位是否电话联系市民，事项是否已及时有效地解决，并进行满意度问询。对未尽事项进行记录并跟踪，并反馈至该责任单位督促其继续办理。

（六）协调督办。涉及跨部门、跨区域事项，由镇城运中心负责协调辖区相关单位按照职责办理，并督办跟进，各责任单位应当落实工作责任，积极配合办理。对重复交办超过3次的工单，由镇城运中心研判后上报分管领导，并督办跟进。每季度将重复交办3次以上并且还难以解决的重点疑难工单在镇党委会上进行通报。

（七）事项备案。来电人诉求事项涉法涉诉、已信访终结、已行政调解、仲裁处理或历史遗留问题无法解决等事项，责任

单位应向镇城运中心提供相关说明材料，经镇城运中心审核确认后该诉求可作备案处理。

（八）简易流程。条线部门相关政策法规咨询类问题，由相关条线部门提供专业、规范的回复模板，由镇城运中心进行统一回复，实行简易操作流程。先行联系中，市民明确表示无需处理的工单，实行简易操作流程。

四、派单规则

结合我镇实际，城运中心对常见的热线工单反映的问题进行梳理归类并明确相应问题的主办单位和协办单位后另行下发派单规则。派单规则根据工单反映问题情况和部门职能调整情况进行动态调整。