

# 松江区佘山镇人民政府文件

佘府〔2025〕44号

签发人：钱锋

## 佘山镇人民政府 关于印发《佘山镇“12345”市民服务热线工 作实施细则》的通知

各村（居）、直属公司、企事业单位，机关各部门：

经政府研究决定，现将《佘山镇“12345”市民服务热线工作实施细则》予以印发。

特此通知

上海市松江区佘山镇人民政府

2025年4月14日



# 佘山镇“12345”市民服务热线工作 实施细则

为推动“12345”市民服务热线事项办理效率、办理质量的不断提升,实现佘山镇热线工作提质增效,根据《上海市“12345”市民服务热线工作管理办法》《松江区“12345”市民服务热线管理办法》,结合我镇工作实际,制订本细则。

## 一、工作职责

镇城市运行管理中心(以下简称“城运中心”)主要职责:负责热线工单的转派、追踪、审核、回访、结案等;负责热线办理情况统计分析,编发热线工作专报;组织热线工作例会,研究分析问题、排查原因、协商对策、抓好整改;负责热线信息报送工作,及时、主动向区热线办及镇政府报送重大事件、热点问题的实时信息;负责对承办单位热线工作的绩效考核。

机关各部门、企事业单位、村居(筹)、纳米管理办及镇属公司为“12345”市民服务热线工单的承办单位。主要职责:依据法律法规和政策规定以及职能职责规范,负责城运中心派发的“12345”市民服务热线各类工单的具体办理。

城运中心与各承办单位应明确单位负责人、业务负责人和热线信息员等相关人员名单、联系信息,若有变化应及时更新。

## 二、工作机制

**(一)首办责任。**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,原则上不予退单。如需退单,由首办单位负责人提出拟指派建议,并报本单位镇分管领导审核,若驳回退单或指派的承办单位拒绝接单,由首办单位负责人报镇主要领导审批并在纪委监察办备案后才

允许退单。重新交办工单由首办单位继续跟进处置，如有衍生诉求，由首办单位牵头协调其他部门共同承办。

**（二）分级定责。**诉求内容涉及多部门的工单实行分级定责制，由城运中心明确主次责，主责承办单位牵头开展工单处理。对内容复杂、法律政策缺失、涉及多部门的特殊疑难工单，施行指定承办制，由镇主要领导直接指定牵头责任主体。

**（三）专人对接。**各承办单位负责人为本单位“12345”热线工单办理第一责任人，需固定一名熟悉业务，沟通能力强的信息员，负责操作平台工单流程，配合城运中心做好相关政策更新、舆情动态上报、工单信息交互、结案报告撰写等工作。

**（四）四级督办。**热线工单跟踪催办实行分级督办制。一级督办：5个工作日回访不满意、未解决工单，由城运中心信息员督促承办单位在2个工作日内完成重办；二级督办：7个工作日回访仍不满意、未解决的，由城运中心负责人督促承办单位在2个工作日内完成重办；三级督办：9个工作日回访仍不满意、未解决的，由分管热线工作镇领导督促承办单位在2个工作日内完成重办；四级督办：镇主要领导对11个工作日回访仍不满意、未解决工单在三级督办基础上限期2日重办。

**（五）动态汇报。**城运中心每日汇总受理回访情况，反馈承办单位，明确办理意见和办理时限，并报送条线分管镇领导；每月汇总市级回访不满意工单，告知相应承办单位负责人，要求书面反馈情况说明，并报送条线分管镇领导。一旦突发敏感性、群体性投诉，城运中心及时报送镇主要领导。

**（六）联席会议。**镇主要领导牵头定期召开12345热线工作会议，听取城运中心热线工作情况、承办单位汇报市级回访不满意工单办理情况作为“第一议题”，针对突出问题和疑难工

单进行分析研究，推动落实问题有效解决，积极谋划下一阶段工作重点。

**（七）通报约谈。**对市民满意度排名末三位的承办单位，由分管热线工作镇领导进行“一对一”约谈提醒；对市民满意度连续三个月排名末三位的，或存在集中性热点诉求，被媒体曝光或社会面影响较大的承办单位，由镇主要领导“一对一”进行约谈提醒。对于因工作中存在不作为、慢作为、乱作为、推诿扯皮、弄虚作假而造成不良影响或严重后果的，由纪委监委按照相关规定查实处置。

**（八）业务培训。**城运中心要通过组织培训、经验交流、专业测试等多种形式，讲解热线工单处置要求、绩效评估以及沟通技巧等，持续提升热线信息员业务能力，并适时开展“一对一”培训。

**（九）走访调研。**针对承办单位处置实效不佳、排名靠后等突出问题，由城运中心组织综合网格力量，开展走访调研，了解存在困难和实际情况，交流研商解决问题对策，提出合理化建议，推进问题有效解决。

**（十）安全保密。**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。不得以任何方式泄露国家机密、商业秘密、公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事项办理无关的第三方。若发生泄密事件，造成不良社会影响的，按情节轻重程度，交由相关部门予以处理。

### **三、工单类型**

#### **（一）普通工单**

一般工单需严格落实“157”工作要求，即1个工作日内承办单位完成接单、先行联系或退单；5个工作日内完成办结；7个工作日内城运中心进行回访。

## **（二）特殊工单**

1. 需20小时内办结的有：紧急/次紧急工单，如遇紧急、次紧急工单，承办单位应当及时响应、有效处置，并尽快告知市民办理情况；

2. 需2个工作日内办结的有：扬言工单，如遇扬言工单，承办单位应第一时间电话或上门安抚市民情绪并了解具体诉求，城运中心应及时将情况抄告平安办；

3. 需3个自然日内办结的有：随申拍工单；

4. 需3个工作日内办结的有：直达快处、市级复核单、其他标签工单（咨询、国办转办等事项）。

特殊工单原则上不予退单，确有特殊情况需要退单时，承办单位应先采取应急措施，排除安全隐患后，由承办单位负责人于接单1小时内，向城运中心负责人提出退单申请，不必填报退单申请表。

## **（三）疑难工单**

跨区域、跨部门、跨层级的三跨疑难工单，在办理过程中，可申请延期办理，经城运中心同意后，应在10个工作日内办结。

# **四、工作流程**

## **（一）工单受理**

城运中心接处“12345”市民服务热线信息系统转派的，属于本镇行政管辖区域范围的热线工单，确认工单内容后依据“法定、商定、指定”原则，1个工作日内完成派单；非我镇行政管

辖区域的工单，及时与区热线办联系沟通退单事宜。承办单位接处城运中心转派的工单，原则上不予退单。

## **（二）申请退单**

承办单位接单后，确定所涉工单内容不属于职责范围内，应在 24 小时内填报退单申请表，详细说明退单理由、相关依据和另行转派建议，书面报请本单位分管镇领导审批。其中管辖地域、设施归属等有异议的，需提供现场核实情况和附件；管辖权有异议的，应当引用相关法律政策、条文。

## **（三）先行联系**

承办单位应在接单之日起，1 个工作日内先行联系市民，进一步了解诉求内容。在 1 个工作日内，完成有效“双呼先联”或完成 3 次“有效双呼未接听”且每次间隔 1 小时以上的，均视为完成先行联系工作。承办单位信息员需根据工单基本信息和先行联系完成情况，如实填报办理情况确认表。

## **（四）延期办理**

承办单位无法在规定期限内办结，但后续有处置计划且能实际解决的工单，可以在接单之日起，5 个工作日内向城运中心提出申请延期，告知详细的延期事由和天数。如需制定方案或计划的，应明确具体实施内容和时间节点；如需按照法定程序办理的，明确具体的时限要求和目前处理进度。经城运中心批准，视为疑难工单，在普通工单 5 个工作日的办结时限上，最多延期 5 个工作日。延期办理的工单，承办单位应及时告知市民相关情况。

## **（五）催办复核**

城运中心针对承办单位不响应接单、办结时限进入最后 3 天、办理期间被市或区主流媒体曝光等情况，采取电话催办、

网上催办、书面催办的方式，督促承办单位在工单规定的期限内办理。

**承办单位**在工单办理期间，应主动接受城运中心的催办，并加急办理工单。收到市级复核单后，应对事实认定、诉求认定、处置结果等环节进行二次复核，并补充说明最新情况，在3个工作日内完成复核工作，重新答复市民，复核单的市级回访情况会覆盖前单回访结果。

### **（六）办结报告**

工单处置完成后，承办单位根据实际情况，在平台勾选热线工单办理选项，填写答复市民要点和办结报告。

**承办单位**在完成满意度回访后，在平台“回复内容”中上传办结报告：针对**多诉求内容的工单**，主责承办单位应主动汇总相关协办单位的工单办理情况，形成综合性办结报告；**多次重复投诉的工单**，答复内容要具体、有针对性，体现新举措和新进展；**无法在办结时限内实际解决的工单**，应注明相关处理安排、计划，明确解决的时间节点；处于执法程序中的工单，应提供相关执法文书，无法明确解决时间节点的，应给出法定最长处置时间；涉及政府已**依法行政执行的、信访终结的、或已经判决、仲裁生效的工单**，承办单位可详细写清处理情况，出具详实的办结报告及相关附件材料。存有相关材料的（如现场照片、录音、文书等）应作为附件提供，并在办结报告中注明。

**城运中心**收到办结报告后，根据“八审八不准”原则，审核

先行联系情况填写是否正确；审核事实认定是否合理，依据是否充足；审核诉求认定说明是否完整；审核现场查看是否真实，

填写是否正确；审核处理结果是否与其他选项自相矛盾；审核市民满意度填写是否标准；审核回复内容是否全面反映办理情况；审核答复要求是否规范，是否符合办理要求，对不符合八要素的报告一律不准办结，承办单位需补充必要信息后重新提交。

### **（七）回访结案**

热线工单办结后，由城运中心进行镇级回访，回访情况有满意、基本满意、一般、不满意。镇级回访时，城运中心应再次向市民解释承办单位短时间难以解决或受政策法律限制无法解决的事项。

### **（八）工单点评**

城运中心每月根据市级回访不满意工单情况，要求承办单位梳理工单办结过程，并形成书面报告提交。

## **五、知识库建设**

1. 承办单位要在全面梳理分析常用政策和便民服务信息的基础上，科学设计知识库信息，及时提交城运中心。

2. 新的政策和公共信息出台后，承办单位应在自公布之日起的5日内，报城运中心更新知识库有关信息。

3. 突发、重大社会事件，涉及的承办单位应当按照“快报情况、慎报原因”原则，及时报送答复口径。

4. 城运中心定期汇总分析区热线办转发的工单内容及相关动态信息，及时完善知识库信息。