附件1：

12345市民服务热线工单办理选项定义

一、“处理结果”的定义及选项

**处理结果**是承办单位对市民诉求解决情况所做的结论，分为“实际解决”、“解释说明”、“诉求过高”、“参考备案”、“未解决”。具体定义如下：

**1、“实际解决”，**是指市民、企业咨询的问题、反映的事项、提出的意见建议符合法律和政策规定，诉求得到解答、解决或采纳。

**2、“解释说明”，**是指市民、企业的主张没有事实依据，或者没有法律和政策依据，承办单位做了充分的解释说明。

**3、“诉求过高”，**是指市民、企业所主张的诉求明显超出法律和政策规定，承办单位不予支持。

**4、“参考备案”，**是指市民反映的诉求合法合理，但受客观条件或缺少具体的法律和政策支撑，暂时无法解决。

**5、“未解决”，**是指承办单位没有履行职责，也未与市民、企业进行沟通，诉求未得到解决。

二、“事实认定”的定义及选项

**事实认定**是承办单位对诉求真实性、客观性做出的判断。

**1、求助类、投诉举报类**事实认定分为“属实”、“部分属实”和“不属实”。具体定义如下：

**（1）“属实”，**是指热线事项的主要事实真实存在。

**（2）“部分属实”，**是指热线事项的部分事实真实存在。

**（3）“不属实”，**是指热线事项的主要事实、主要情节不真实或不存在。

**2、咨询类**事实认定分为“有政策信息”、“无政策信息”和“对政策解释不接受”。具体定义如下：

**（1）“有政策信息”，**是指承办单位掌握市民、企业咨询问题的相关法律和政策，且能够提供。

**（2）“无政策信息”，**是指承办单位不掌握相关法律政策或法定不应公开。

**（3）“对政策解释不接受”，**是指市民、企业对承办单位政策解答不认可。

**3、意见建议类**事实认定分为“采纳”、“部分采纳”、“留作参考”和“不采纳”。具体定义如下：

**（1）“采纳”，**是指市民、企业所提的全部或主要建议可以采纳。

**（2）“部分采纳”，**是指对市民、企业所提的部分建议可以采纳。

**（3）“留作参考”，**是指意见建议有合理性，但因客观因素暂时无法采纳。

**（4）“不采纳”，**是指意见建议不具有合理性或有违法律和政策等。

三、“诉求认定”的定义及选项

**诉求认定**是承办单位对市民、企业诉求是否有法律或政策依据，依法依规做出的合法性、合理性判断。诉求认定结论分为“合理合法”、“无政策依据”、“诉求过高”和“其他”。