

上海市松江区民政局

沪松民〔2023〕32号

关于印发《松江区民政局信访、市民服务热线办理规程（试行）》的通知

局机关各科室、局属各事业单位：

经2023年5月23日局党组会审议通过，现将《松江区民政局信访、市民服务热线办理规程（试行）》印发给你们，请遵照执行。



松江区民政局信访、市民服务热线 办理规程（试行）

为进一步规范我局信访及市民服务热线（12345、962200）办理，加强回复办理的监督管理和运作协调，确保回复办理高效、有序、规范，结合市、区两级信访及12345热线管理办法、工作规程、实施细则等文件精神，制定本工作规程。

一、工作职责

根据“统一受理、归口办理，限时办结、及时反馈，便民利民、高效服务”的原则，确定局办公室为信访、市民服务热线受理科室，负责统一受理、办结。局业务科室为承办责任科室，具体负责工单的接收、核实、办理、转送、回复。

二、工作流程

（一）信访办理流程

1. 受理阶段：局办公室在收到信访件的1个工作日内，先行联系市民，了解情况。同时根据联系情况转交各承办责任科室决定受理或退单。在局承办责任科室决定受理后，局办公室寄出受理告知书，完成信访受理告知。

2. 办理阶段：局承办责任科室在接到局办公室转交的信访件后，10个工作日内完成事项调查办理，并填写处理表（附件1）及信访答复模板（附件2）后，经业务分管领导审核后报局办公室。

3. 答复阶段：由局办公室根据局承办责任科室书面答复完成格式调整并在1个工作日内报信访条线分管领导审核，审核通过后录入上海分系统，并将答复件以挂号信形式寄出。

（二）12345 办理流程

1. 受理阶段：局办公室在收到市民服务热线转送事项之日起1个工作日内，先行联系来电市民。同时根据联系情况转交各承办责任科室决定受理或退单。

2. 办理阶段：各承办责任科室自收到市民服务热线转送事项之日起，普通工单在6个工作日内，其他工单在办结时效内，填好处理表（附件1）及市民热线答复模板（附件3）后，经业务分管领导确认后办结并答复市民。局办公室根据承办责任科室答复意见填写审批单（附件4），经信访条线分管领导审核后报区热线办完成办理流程。

3. 办结时效：（1）普通工单7个工作日内（其中，对于工单有红色“市级催办”水样字印的请优先办理）；（2）【标签工单】（如：中国政府网民留言、一网通办找茬等）、【复核工单】、【咨询工单】、【扬言工单】（工单即接即电话安抚好情绪并优先处置）：均3个工作日内。（3）【随申拍工单】：3个自然日内。（4）【紧急/次紧急工单】、【疫情类工单】即有即结（16时以后的工单可以在第二天完成答复办结）

（三）962200 办理流程

局办公室在收到转送事项之日起1个工作日内转交各承

办责任科室办理。局承办责任科室在4个工作日内填好处理表（附件1）及市民热线答复模板（附件3）后，上报业务分管领导并完成答复。由局办公室与962200平台沟通并完成系统答复。

三、办理程序规范

（一）退单处理。对平台交办的电子工单和市民诉求，明显不属于我局职权范围内的，由办公室及时联系有关部门说明理由，从原渠道退回。办公室初联后转交承办责任科室，承办责任科室审核后，认为有法律法规明确为不予受理的，承办责任科室须在处置时限内提交，在回复中详细说明理由并提交相关证明，由业务分管领导签字确认后交局办公室，办公室通过按原渠道退回。退单流程应于1个工作日内完成。

（二）办结规范。办公室对承办责任科室办理的工单答复规范性进行审核。工单答复内容中一般包含以下要素：承办责任科室、承办人与市民沟通或处理事件的具体时间；承办责任科室的事实认定、处置依据、处置结果；承办人与市民沟通答复情况；市民对办理结果是否满意等。对不符合规范的，一律退回承办责任科室重办。

承办责任科室在答复市民时，注意语气语调，语言表达事实清楚、条理清晰，简明扼要。

（三）问题工单处理。

1. 市民不满意时，承办责任科室须详细说明原因，并提供相关政策文件、会议纪要、处理过程等证明，确认承办责任科室是否已履职到位，由业务分管领导签字确认后交局办

公室。

2. 市民反映问题诉求过高或反映事项不属实时，承办责任科室无法承诺或处置时，应尽职履职，在系统中详细录入开展工作过程及情况，并将印证资料(包含印证照片，录音、录像、政策文件等材料)给到局办公室作为佐证。

3. 市民反映问题涉稳、涉扬言、涉众时，承办责任科室在接收工单之日直到工单办结为止，每日需向办公室报送热线问题处置情况。重大扬言信访件：局办公室及承办责任科室应及时上门疏导教育。

4. 针对市级、区级回访不满意工单，承办责任科室需提交报告，说明原因，经业务分管领导签字确认以后交局办公室。办公室对反馈不满意和未回复工单进行核查，并将核查情况上报信访条线分管领导和局主要领导。

5. 针对重复信访、12345 重新交办工单，承办责任科室应积极主动与市民取得联系，积极处理，力争化解。若属于不属实项目，应及时提供材料证明履职到位，由业务分管领导签字确认后交局办公室。由局办公室向上级部门申请结单。

四、其他

本规程由局办公室负责解释，自公布之日起执行。

附件 1

信访、市民热线处理表

编号：

来访人		电话	
联系地址		来电/来访时间	
工单来源		工单号	
承办科室：	流转时间：		
承办科室处理意见：（可附页）			
处理结果： <input type="checkbox"/> 实际解决； <input type="checkbox"/> 解释说明； <input type="checkbox"/> 参考备案； <input type="checkbox"/> 不属实； <input type="checkbox"/> 诉求过高； <input type="checkbox"/> 退单； <input type="checkbox"/> 其他_____			
市民反馈： <input type="checkbox"/> 满意； <input type="checkbox"/> 不满意； <input type="checkbox"/> 认可； <input type="checkbox"/> 未评价； <input type="checkbox"/> 其他			
分管领导签字：			
备注：			

附件 2

信访答复模板

XX:

您反映的信访事项已受理。经研究，现答复如下：

您反映[信访事项的主要事实]。您认为，[信访人的理由]。
您要求[信访人的具体请求]。

经查，[处理机关查明的情况，即事实认定情况。如处理机关与信访人之间无事实方面的争议，此段可省略]。

本机关认为，[信访事项适用的法律、法规、规章或政策]。

根据以上规定，[处理机关根据查明事实以及法律、法规、规章或政策依据作出的判断，对信访人的投诉请求表示是否支持]。

[如信访事项涉及多项诉求，处理机关应一一列明，并逐一查明事实，说明法律、法规、规章或政策依据，并作出判断。]

如不服本意见，您可自收到本处理意见之日起 30 日内向[上一级行政机关]提出复查申请。如逾期不提出复查申请，本意见即为最终意见。

上海市松江区民政局

年 月 日

附件 3

市民热线答复模板

一、求助类或投诉类办结报告填报模板

X月X日XX时左右,XX部门/科室工作人员与来电人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:1.对来电人反映事件所用的政策依据。2.承办部门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。

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,XX部门/科室工作人员与来电人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:XXXXX(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。

附件 4

“12345” 市民服务热线工单办理领导签批表

“12345” 市民服务热线管理办公室

工单编号		转交日期	
工单类型		工单来源	
热线 12345 工单是否重复		是否回访复核单	
联系人		联系电话	
联系地址			
内容描述:			
派单	建议派单部门(科室)	部门名称: _ _ _ _ _	
	科室负责人或分管领导交办意见	签字:	日期:
处置	先行联系	<input type="checkbox"/> 已联 <input type="checkbox"/> 未联	未联原因 <input type="checkbox"/> 始终关机 <input type="checkbox"/> 始终未接 <input type="checkbox"/> 其他
	先行联系人		联系时间
	*现场查看	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 无实际现场	
	*事实认定	<input type="checkbox"/> 属实 <input type="checkbox"/> 部分属实 <input type="checkbox"/> 不属实 <input type="checkbox"/> 有政策信息 <input type="checkbox"/> 无政策信息 <input type="checkbox"/> 对政策解释不接受 <input type="checkbox"/> 采纳 <input type="checkbox"/> 不予采纳 <input type="checkbox"/> 部分采纳 <input type="checkbox"/> 留作参考	

	*诉求认定	<input type="checkbox"/> 诉求合理 <input type="checkbox"/> 无政策依据 <input type="checkbox"/> 诉求过高 <input type="checkbox"/> 其他		
	事实认定说明			
	诉求认定说明			
	*办结汇报 (办理依据、结果及结论)			
	*答复市民要点			
		热线话务员在接电中回复市民的参考依据		
	*市民答复时间		*答复方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 书面 <input type="checkbox"/> 约谈
	*是否解决	<input type="checkbox"/> 实际解决 <input type="checkbox"/> 解释说明 <input type="checkbox"/> 参考备案 <input type="checkbox"/> 诉求过高 <input type="checkbox"/> 未解决		
	*是否满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 认可 <input type="checkbox"/> 未评价		
结案	分管领导审核意见	<p style="text-align: center;">签字:</p> <p>填报单位: 日期:</p>		

上海市松江区民政局办公室

2023年5月24日印发
