鄂尔多斯市人民政府关于公布

《鄂尔多斯市12345市长热线工作管理规定》的通知

鄂府发〔2019〕73号

各旗区人民政府，市人民政府各部门，各直属单位，各大企事业单位：

《鄂尔多斯市12345市长热线工作管理规定》已经市人民政府2019年第4次常务会议研究通过，现予公布。

鄂尔多斯市人民政府

2019年7月25日

鄂尔多斯市12345市长热线工作管理规定

第一章　总　则

第一条 为密切市人民政府与人民群众的联系，畅通社会各界监督渠道，营造良好的社会发展环境，根据国家有关法律法规及自治区关于加强政府热线建设的部署要求，结合我市实际，制定本规定。

第二条 市长热线坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立“了解群众、贴近群众、服务群众”的工作理念，把维护群众利益作为工作的出发点和落脚点，把群众是否满意作为衡量工作成效的主要标准。

第三条 市长热线是受市长委托，受理人民群众通过电话、互联网渠道以及来信来访等方式向市人民政府及各职能部门咨询、求助、投诉、举报以及提出意见建议的平台。市长热线使用全国统一服务号码12345。市长热线全天二十四小时受理电话及网络诉求。

第四条 市长热线是整合优化全市非紧急救助服务的公开电话、便民专线、网络诉求平台等资源，统一规范、便民高效、集中权威的政府热线服务平台，实行“一口进、一口出”的服务模式。

第五条 市长热线实行“集中管理、统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核、统一数据”的工作原则。各承办单位应在国家有关法律法规、政策以及各自职权范围内积极开展相关工作。

第二章　机构与职责

第六条 市长是市长热线工作的第一责任人，副市长根据工作分工作为市长热线工作的相应责任人，市人民政府秘书长是市长热线日常工作责任人。

第七条 市长热线办公室为市长热线工作机构，设在市政务服务局。

第八条 市长热线办公室代表市人民政府对群众来电进行记录、答复、分类、转办、交办、协调、督查、反馈和归档，负责市长热线日常运行和管理。

第九条 市长热线办公室的主要职责。

（一）负责制定市长热线办事流程及工作制度，健全市长热线运行管理机制。

（二）负责受理企业、社会组织及个人通过市长热线相关渠道提出的各类政务咨询、投诉举报、建议意见。

（三）负责处理自治区热线交办的事项。

（四）负责组织旗区和有关部门负责人召开联席会议，调度有关工作，研究协调处理群众诉求等事项，并指导、协调、督促、检查有关责任单位的工作。

（五）负责及时处理市长热线受理的重大紧急事件，并通知相关单位采取妥善措施。

（六）负责指挥、调度、督促各旗区和有关部门依法依规及时处理市长热线转办事项，并检查考核办理情况。

（七）负责市长热线各类数据信息的统计、分析、管理及利用工作。

（八）负责向市领导汇报群众反映的热点、难点和重大问题。

（九）负责按时集中培训各旗区和有关部门相关工作人员。

（十）负责市长热线的宣传工作。

（十一）完成市人民政府及上级部门交办的其它工作。

第十条 建立市长热线四级网络工作机制，实行网格化管理。

（一）市长热线办公室为一级工作网络平台。

（二）各旗区人民政府，市人民政府各部门、各直属单位，市直各经济开发区（园区），市属公益性事业单位为二级工作网络平台。

（三）各旗区相关部门、有关企事业单位、各苏木乡镇（街道）为三级工作网络平台。

（四）各嘎查村（社区）为四级工作网络平台。

第十一条 各旗区要建立旗区长热线作为旗区热线服务平台，各旗区人民政府办公室负责旗区长热线平台的建设管理。旗区长热线平台应向下延伸到嘎查村（社区），并与市长热线平台对接，实现数据共享、上下相通、协调联动。旗区长热线应使用“旗区固定电话号码前两位+12345”为服务号码（如东胜区为8312345）。

第十二条 市长热线办公室负责指导、监督、考核旗区长热线平台建设运行工作。

第十三条 各旗区人民政府、市直各有关部门和单位是承办市长热线转办事项的责任单位。市长热线工作实行“一把手”负责制，各旗区、市直各有关部门和单位主要负责人为本旗区、本部门、本单位市长热线工作的第一责任人，分管领导为具体责任人。各旗区、市直各有关部门和单位应根据事项办理量配备相应的专（兼）职工作人员，并建立事项办理工作流程。

第十四条 市长热线各承办单位的主要职责。

（一）接收市长热线办公室派发的受理工单和电话交办的事项。

（二）限时办理市长热线交办事项并反馈办理结果。

（三）负责通过市长热线系统提供的账号，采编、更新、审核和完善本单位政务知识库。

（四）建立内部受理、办理、审批、答复、反馈、审结归档、保密、考核、问责等工作制度。

（五）指导、协调、监督下一级承办单位开展市长热线有关工作。

（六）承办其它有关工作。

第三章　受理范围

第十五条 下列事项属于市长热线受理范围。

（一）对我市改革开放、经济建设、投资环境、城乡建设与管理、社会事业发展等方面的意见和建议。

（二）对市人民政府及各职能部门、各旗区人民政府工作的意见和建议，以及对上述单位工作人员工作质量、工作作风、工作方式的批评意见和建议。

（三）市人民政府决议、决定的落实情况。

（四）与群众生产生活密切相关的热点、难点问题及突发事件。

（五）对社会生活中发生的需要政府解决的问题。

第十六条 下列事项属于市长热线引导范围。

（一）属于党委、人大、政协、部队、法院、检察院以及应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，引导群众直接向有关部门反映。

（二）涉及廉洁自律、干部任免及管理等方面的投诉举报，引导群众向纪检监察、组织部门反映。

第十七条 下列事项不属于市长热线受理范围。

（一）不属于市人民政府行政职权管辖范围内的事项。

（二）对已经信访三级终结或经市、旗区两级有关部门行政调解并结案的投诉事项。

（三）涉及国家秘密、商业机密、个人隐私的事项。

（四）诉求内容空泛、重复、带有恶意攻击或明显歪曲事实的事项。

（五）其它不宜受理的事项。

第四章　工作程序

第十八条 受理。工作人员在《市长热线来电业务录入》工单（下称电子工单）上分类记录来电人姓名、单位或地址、联系方式、来电时间和内容。

（一）涉及“110”“119”“120”等电话热线紧急救助的事项，立即以三方通话的形式或电话通知有关单位办理。

（二）对咨询类来电，受理员根据有关法律、法规、政策或通过查询政务知识库，直接答复来电人。一时不能解答的，转交有关单位做专业性答复。

（三）对反映问题紧急、需当即解答的，受理员接通相关单位进行三方通话答复办理。

（四）对已经受理，尚在办理期限内的重复来电，受理员应当做好解释工作，并视情况催办。

（五）本市范围内的自然灾害、事故灾难、公共卫生、社会安全等突发事件，受理员须立即通知应急管理部门。

第十九条 办理。按照“谁主管谁负责”的原则，市长热线办公室应在规定时间内将电子工单派发到承办单位处理。

（一）对有关咨询和求助，受理员采用直接答复方式即时办结。

（二）对系统转交各承办单位办理的电子工单，各单位应在三至七个工作日内办结完毕并反馈办理结果。对需转交非市长热线网络单位办理的电子工单，通过电话或传真转交有关责任单位办理。

（三）对意见建议类电子工单，各承办单位应认真研究，并于三至七个工作日反馈采纳情况。没有采纳的，要说明原因。

（四）对重大突发性紧急事件，按照第十九条第五款及时处置。

（五）涉及多个部门、难度较大的问题以及重要的意见和建议等，工作人员整理后以《市长热线专报》呈报市人民政府有关领导批示后，按批示及时交有关承办单位办理。

（六）凡涉及公安部门的突发性事件，直接转交市公安局“110”指挥中心处理。

（七）承办单位接收到不属于本单位工作职责范围内的电子工单，应在一个工作日内退回，并说明理由。

（八）确因客观原因无法在规定时间内办结的电子工单，承办单位应在办理时限到期前提出延期申请，同时告知来电人并做好解释工作，延期办理不得超过十五个工作日。

第二十条 反馈。市长热线办公室通过12345平台系统交办事项，各承办单位要在三个工作日（或以系统标注时间为准）内反馈办理结果；书面交办事项要在七个工作日内反馈办理结果；紧急事项及时处置、及时反馈；领导批示的办理事项，要跟踪催办，并及时向群众反馈。对群众反映的问题，要做到件件有着落，事事有回音。

第二十一条 回访。市长热线办公室收到承办单位的办理结果反馈后，通过电话、短信、微信、电子邮件等方式逐件回访来电来信人，了解核实承办单位的处理答复结果并进行满意度调查。回访时间不超过一个工作日，回访率要求达到百分之百。

第二十二条 督办。市长热线办公室实时监督所有事项的办理过程及结果，经回访来电人，对不满意、办理不彻底的事项再次派发电子工单或视情况启动督办程序。

（一）下列事项协调督办范围。

1.跨部门、跨区域或疑难复杂事项。

2.上级部门及领导交办、批示的事项。

3.逾期未办结的事项。

4.办理结果不实或办理程序存在明显问题的事项。

5.媒体披露的事项。

6.合理诉求没有得到有效解决，经审核属于承办单位责任的事项。

7.退回重新办理的事项。

8.其它应予督办的事项。

（二）市长热线办公室视情况采取系统督办、电话督办、书面督办、会议督办、现场督办等方式。现场督办可邀请相关媒体参加。

第二十三条 整理归档。承办事项按照档案管理规定归档。归档范围包括系统自动分类存储和纸质文件材料保存，含群众来电录音、电子工单（转办件、反馈件）、领导批示、综合业务情况报告、专报、简报、动态以及其它具有保存价值的文件材料。存档工作应遵循方便群众查询的原则。

第五章　工作制度

第二十四条 值班制度。市长热线办公室及各承办单位热线电话或其它联系方式二十四小时开通。各承办单位要认真做好值班工作，做到电话有人接、事务有人办，保证市长热线工作正常有序运转。

（一）各承办单位要将本单位值班方式、人员及联系电话报市长热线办公室备案。如有调整应及时告知市长热线办公室。

（二）各承办单位分管领导及工作人员同时使用市长热线微信移动办公平台接收并处理有关事项，确保二十四小时在线联络畅通。

第二十五条 责任制度。各承办单位要建立内部工作责任制，明确主管领导、承办人员和有关责任人的责任。凡因相关责任人对工作不负责任、玩忽职守、处理不当、互相扯皮导致市长热线工作滞后、群众意见较大或造成严重后果的单位和部门，依据市长热线工作考核管理有关规定处理。

第二十六条 信息报备制度。承办单位应当在第一时间报备有关停水、停电、停气、停暖、道路维修、公交改线、交通管制、天气预警以及各类突发事件事故等相关信息。

第二十七条 定期通报制度。市长热线办公室定期通过《市长热线简报》《市长热线动态》等形式，向市人民政府相关领导、各承办单位通报市长热线办理及考核排名情况。

第二十八条 安全保密制度。各承办单位在办理市长热线事项时，要严格遵守有关法律法规，保守国家秘密，未经市长热线办公室批准，不得对外提供、发布群众诉求、意见、建议内容和个人姓名、电话、地址、IP（网络互连协议）地址等不宜公开的信息以及市长热线各项管理制度、统计数据等。

第六章　考核与奖惩

第二十九条 考核。为确保市长热线高效运行，市长热线办公室对各承办单位进行月度和年度考核，主要围绕重视程度、办理工作量、工作效率、群众满意度、政务知识库建设等指标进行量化考核，并将考核结果纳入全市“五位一体”考核体系。

第三十条 奖惩。经市人民政府批准后，根据市长热线年度考核结果，按照有关规定对工作成绩突出的单位和个人给予表彰奖励。对因工作落实不到位、不作为、乱作为、敷衍塞责、弄虚作假、玩忽职守等造成不良影响的单位和个人给予通报批评，并追究相关领导及工作人员的责任。

第七章　附　则

第三十一条 各旗区要参照本规定制定旗区长热线工作管理办法。

第三十二条 本规定由鄂尔多斯市人民政府负责解释。

第三十三条 本规定自印发2019年9月1日起实施，有效期五年。