附件

**盈浦街道“12345”市民服务热线工作机制流程图**

**通报约谈机制**

领导约

谈

制度

定期通报制度

四级承办单位主要负责人

群内通报

微信工作群

周报

每周热线基本情况，不满意、热点及存在问题等

日报

每日接单、结案和回访不满意工单情况，对即将到期工单及时提醒承办单位

邀请列席

邀请列席

多次反馈仍不整改的

上报纪工委

四级工单处置态度方面

不作为、懒作为、乱作为

四级工单处置效率方面

平台数据

月报

月度热线工作情况分析

主任办公会议

内部监督制度

列席会议制度

连续三个月排名后三

街道主要领导约谈

通报承办单位负责人

推诿处置

办结报告质量差

工单逾期结案

满意度较低

工单未先联

分管领导约谈

月考核排名后三的

**动态管理机制**

联系并告知回访情况

提出预警

督办再治理制度

实时反馈

制度

不满意工单

逾期工单

承办单位负责人

再治理

微信工作群

跟踪督办

通报

通报

下发督办

督办结果反馈

核实现场及情况

督促四级与市民进一步做解释

热线核查队员

推进双方面对面沟通

重复工单、不满意工单、区领导批办单

其它需要结案前督办的工单

城运中心每日梳理工单

街道城运中心

一般热点

街道主要领导

微信群、平安办

及时报送

爆发性集中诉求，可能造成重大社会负面影响的热点

城运中心梳理不满意工单

城运中心梳理热点诉求

阐述情况吧

申请批示

相互监督

相应四级部门

其他四级部门

涉及条线的分管领导

微信群

派单方向疑点难点

动态汇报

制度

提出

发布

群内批示

明确工单处置要求

**联合会审机制**

联勤联动工作站日常工作例会

书面上报

联勤联动

制度

跨区域、跨部门、跨层级的疑难工单

解决

解决

促进职能部门间有效沟通，形成合力

民生热点诉求、阶段性、反复性问题

研究对策、联合处置

发挥“一网统管”工作号召力

联勤联动工作站

城运中心提出申请和派单建议

城运中心定期梳理

批示

街道主要领导

填报“领导协调督办热线工单批示单”，附现场照片

根据领导批示意见派单处置

不定期召开

定期上报

按“职责就近、处置便捷”原则

领导

批办和批示制度

属实且合理合法的不满意工单

重复诉求的工单

市级回访复核单

上级部门或领导要求治理的工单

上报

确定处置主体和协办单位

相关分管领导讨论和协商

书面形式

职能交叉

职责而不明

派单难度较大

推动疑难诉求有效解决

研究对策

组织相关单位联合会审

热线疑难诉求专题协调会

分管领导

城运中心梳理各类疑难诉求

专题协调会

制度