

# 青浦区赵巷镇人民政府文件

赵府〔2024〕1号

## 青浦区赵巷镇人民政府关于印发 《青浦区赵巷镇 12345 市民服务热线诉求办理 协调督办工作机制（试行）》的通知

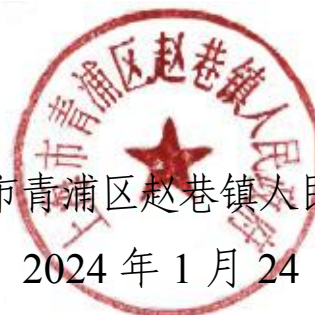
各村（居）、企事业单位、新城一站大居：

《青浦区赵巷镇 12345 市民服务热线诉求办理协调督办工作机制（试行）》已经镇党委同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知。

上海市青浦区赵巷镇人民政府

2024年1月24日



# 青浦区赵巷镇 12345 市民服务热线诉求办理 协调督办工作机制（试行）

根据青浦区城运中心会议要求，为切实抓好 12345 市民服务热线诉求办理工作，督促承办单位切实履行主体责任，加大诉求事项处置力度，积极推动问题妥善解决，提高 12345 市民服务热线办理质量，特制定本工作机制。

## 一、工作原则

深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，聚焦群众“急难愁盼”问题，坚持“应解决必解决，能解决尽解决”的原则，进一步加强协调督办、提级办理，促进诉求事项解决，不断提升热线工单办理质效。

## 二、协调督办范围

1. 市级督办事项；
2. 区、镇领导批示交办事项；
3. 职能交叉、政策缺失、推诿扯皮事项；
4. 重复投诉多次，且办理工作未有明显进展的事项；
5. 多人次集中投诉，且诉求合理合法的事项；
6. 其他需协调督办事项。

## 三、协调督办类型

### （一）书面督办

1. 镇城运中心对各类工单进行分析，综合诉求内容、承办单

位办理情况、回访市民反馈情况等方面，确定督办事项，向承办单位派送《12345 市民服务热线督办单》。

2.承办单位收到《12345 市民服务热线督办单》后，应当积极落实工单处置，并在 5 个工作日内完成工单处置，书面反馈处置情况至镇城运中心，由单位主要领导签字并加盖单位公章。

3.经书面督办仍未有处置进展的，纳入提级办理范围。

## **（二）现场协调督办**

1.镇城运中心确定现场督办事项，向相关承办单位发出通知，并牵头有关村居、职能部门等，启动现场督办工作。

2.承办单位收到《12345 市民服务热线现场协调督办通知》后，应在当天进行登记，报告主要领导，按照协调督办事项职责范围分解任务，并落实好会议场所等督办准备工作。

3.镇城运中心牵头有关部门联合进行实地踏勘，了解掌握现场情况，明确处置责任，处置时限，督促抓好落实。

4.现场协调督办后，承办单位应当积极落实工单处置，并在指定时限内完成处置，书面反馈办理情况至镇城运中心，由单位主要领导签字并加盖单位公章。

5.经现场协调督办仍未有处置进展的，纳入提级办理范围。

## **（三）提级协调督办**

1.区、镇领导批办。经镇城运中心书面督办、现场协调督办后，仍存在推诿扯皮、办理不实的事项，由镇城运中心梳理汇总后，报请镇分管领导，进一步推进事项解决。

2.镇领导专题会。镇城运中心汇报热线办理情况，因职能交叉、政策缺失等需明确处置部门的事项，市民关注度高、急难愁盼等处置难度大的事项，按需由镇分管领导召开热线工作专题会。镇政府分管领导对热线工作作指示要求，并明确同类事项的处置部门和处置路径，提出疑难事项的处置要求，加大问题的解决力度。

3.工作专报。对于一些市民反映强烈，影响面广等重大诉求事项，由镇城运中心以专报形式报镇主要领导、镇政府分管领导等。

4.办理要求。承办单位对提级办理事项，应当积极落实具体处置方案和措施，在5个工作日内完成处置，书面反馈处置情况至镇城运中心，由单位主要领导签字并加盖单位公章。镇城运中心负责对提级办理事项的处置情况进行跟踪核实，办理情况上报区领导。

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**承办单位对协调督办事项，要给予高度重视，要充分认识到解决市民“急难愁盼”问题的迫切性，加强组织领导，积极有效推进事项解决。

**（二）严格工作规范。**承办单位要认真落实协调督办事项，书面形式及时上报办结情况报告，实事求是反映问题和工作情况，做到事实清楚，结论准确，处理得当，形成闭环管理。

**（三）加强结果运用。**镇城运中心形成协调督办工作报告，

报送区镇领导、党政办、相关承办单位，并将协调督办落实情况纳入对承办单位的年度绩效考核。对主观推诿、整改不力造成不良影响的典型事项，移交镇纪委监察办监督。

**（四）建立长效机制。**各承办单位参照建立协调督办工作机制，落实专门力量负责协调督办工作，加大对重点事项的日常监管力度，定期排查，推进解决，切实提高热线办理质量和群众满意度。

- 附件：1. 12345 市民服务热线督办单  
2. 12345 市民服务热线现场协调督办通知

附件 1

## 12345 市民服务热线督办单

(样式)

工单编号		诉求时间		督办编号	
承办单位					
诉求内容	诉求地址				
	内容描述				
相关情况					
督办意见					
督办情况					

青浦区赵巷镇城市运行管理中心

年 月 日

附件 2

# 12345 市民服务热线现场协调督办通知

(样式)

协调督办事由			
协调督办编号			
协调督办地点			
协调督办流程			
出席范围			
联系人		联系电话	
备注			

青浦区赵巷镇城市运行管理中心

年 月 日

(此页无正文)