泾河新城12345市民热线综合服务平台

管理办法解读

《管理办法》共八章二十五条，从办理总则、受理范围、工作机制、知识库管理、事项承办主体确定、事项督办、监督考核、附则说明八个方面对工作管理运行机制进行了明确，理清了各部门职能，加强了各部门共同协作能力，改善各部门推诿扯皮的现象，全面提升泾河新城12345市民热线工作的服务水平。

一、总则

新城热线办通过新区平台受理政务服务事项,转至新城各镇（街道）、党委管委会各部门、各驻新城单位办理。

二、受理范围

事项包括新城范围涉及的政务信息咨询、非紧急类救助；各职能部门行政效能方面的投诉、举报，涉及消费者合法权益受损的投诉；向市民提供生活、工作等名录信息咨询；新城党委、管委会及上级单位交办的其他事项。

不属于的事项包括110、119、120等处理的事项;人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项;正在依据法律途径解决的事项及信访事项;其他有专门解决途径的事务;已办结,但诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的;诉求情况不清、无具体诉求内容,缺乏政策法规依据无法办理的;涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的;其他不应、不宜受理的事项。

三、工作机制

按照“统一接收、按责转办、限时办结、统督办、评价反馈、分析研判”的运行机制,妥善办理市民热线平台受理事项，确保市民的合法诉求得到解决。

四、知识库管理

知识库维护实行谁提供、谁负责的原则,各承办单位应当按照内容准确、格式规范的要求,及时向新城热线办报送、更新知识库数据,并对提供的政务服务信息准确性负责,对提供的服务企业进行服务质量监管。

五、事项承办主体确定

责任不清晰、区域不眀确、职能交叉或缺失导致承担责任主体存在争议的事项,由组织部门判定或通过联席会议进行沟通确定。

六、事项督办

市热线办确定的督办事项;无正当理由超期的事项;承办单位未反馈办理结果,或结果不实的事项;涉及跨区域、跨部门的复杂事项;涉及市民重大利益并有可能引发群体性事件的事项;群众因合理诉求没有解决,对处理结果不满的事项；承办中推诿、敷衍、拖延的事项;其他需要督办的事项。建立“三级督办单”制度，并加强与纪委机关、党委组织部的线索移交机制，形成工作督办合力。

七、监督考核

新城热线办建立省市级、新区、新城各承办单位、新闻媒体、社会公众等联动监督的常态化监督机制，并将考核结果纳入新城目标责任考核。

八、附则

本办法自公布之日起施行，由新城12345市民热线服务中心负责解释。

（解读人：李智 电话：18292972288）