

上海市普陀区生态环境局文件

普环〔2022〕15号

普陀区生态环境局 12345 热线工作规范

为进一步规范我局的 12345 热线事项处置和环境应急热线接听、受理事项，全面执行《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法（2021 版）》的文件要求，贯彻实施市生态环境局、普陀区政府的相关工作要求，做好我局的相关热线工作，现结合我局实际情况，特修订本规范。

一、热线接听行为准则

- 1.用语礼貌、规范；
- 2.态度和蔼，聆听耐心，解答详尽，记录认真；
- 3.坚持原则，秉公办事，严禁徇私舞弊和谋取个人利益；
- 4.首问负责，不属于本局职责的事项，应明确告知受理部门及电话；
- 5.遵守保密制度，不得泄露、扩散信访人身份信息及要求保密的内容；

- 6.严格执行相关政务公开制度；
- 7.妥善保存热线接听原始材料，不得丢失、隐匿或者擅自销毁；
- 8.与信访事项有直接利害关系的信访接听、接待人员须主动回避。

二、12345 市民热线工单办理工作规程

1.12345 市级热线平台登录信息：

网址：<http://10.87.110.50/index/login.jsp>

操作账号用户名：12345putuo

2.12345 区级热线平台登录信息：

网址：156.0.15.7/vue-dispatch/login

受理账号用户名：pt_hbjcz1

3.移动执法系统：

网址：<http://101.227.181.146:82/ydzf2/redirect.jsp>

操作账号用户名：个人账号

4.热线平台主要考核指标为：

(1) 工单受理量：采用定量考核方式。

(2) 先行联系率：受理 12345 工单之日起 1 个工作日内联系市民。区网格中心对办结工单全部进行回访考核。

(3) 按时办结率：考核指标详见《普陀区生态环境局 12345 热线、12369 热线、应急联动事项处置考核细则》。

(4) 实际解决率：考核指标详见《普陀区生态环境局 12345

热线、12369 热线、应急联动事项处置考核细则》。

(5) 市民满意率：由市、区两级热线平台回访市民进行评价统计，考核指标详见《普陀区生态环境局 12345 热线、12369 热线、应急联动事项处置考核细则》。

5.12345 热线工单操作流程图：



6.根据区级 12345 平台要求，工单反馈时要求必须提供先行联系、回复反馈录音。有整改项的工单必须提供处置前后照片。

7.根据区级 12345 平台要求，退单、不属实工单必须提供执法大队主要领导签字材料。

三、12345 热线工单跟踪督办

对 12345 热线工单建立过程性办结工单（即办结时尚未完成整改，因时限到期需提前回复的工单）跟踪督办制度。由执法大队办公室每月汇总整理当月过程性办结的各类信访工单情况，并按清单进行跟踪督办，确保工单处置闭环。

四、12345 热线工单材料归档

热线工单经办中队每月以“一单一档”的方式汇总整理当月办结的热线工单情况，交执法大队办公室审核并归档。热线工单调处归档材料清单：移动执法系统内工单处置记录(含答复记录)、整改前现场照片、整改后现场照片、如需监测应附执法人员现场监测或第三方监测报告、相关证照的照片、调处过程中需要的其它证据性材料。

上海市普陀区生态环境局

2022 年 12 月 12 日

上海市普陀区生态环境局办公室

2022 年 12 月 12 日印发
