

# 上海市普陀区司法局文件

沪普司〔2023〕1号

## 关于印发《普陀区司法局“12345”市民服务热线操作规范》的通知

各科处室、各司法所、区法律援助中心、普陀公证处：

现将《普陀区司法局“12345”市民服务热线操作规范》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

特此通知。



上海市普陀区司法局

2023年2月1日

# 普陀区司法局“12345”市民服务热线操作规范

根据《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》（沪市民城运中心发〔2021〕3号）、《普陀区“12345”市民服务热线工作考核细则（2021版）》的相关要求，为进一步规范局“12345”市民服务热线工单办理工作，制定如下操作规范：

## 一、收单派单环节职责、内容和标准

**1. 接收登记。**市局信访办及区城运中心通过各自平台派单至区司法局，办公室在平台集中接收后，当天完成登记，并形成电子版处理工单。

**2. 先行联系。**办公室对工单内容进行先行判断，如发现派单辖区错误，联系市局信访办或区城运中心进行退单处理。除此之外，其余工单在1个工作日内由办公室与来电人先行联系，告知来电人工单已接收，并确认来电人诉求。

**3. 工单分派。**办公室根据反映内容，于当天将工单发送至相关职能科室（部门）。

接到市局信访办、区城运中心电话通知的紧急工单，办公室在60分钟内完成工单分派。

**4. 退单要求。**在退单理由充分的基础上，承办科室（部门）应严格按照工单退单需要的相关材料（先行联系录音、承办科室（部门）分管领导签字、现场核实照片等），向办公室提出申请，

由办公室向市局信访办或区域运中心申请退单。非辖区地域或非职能职责范围工单应在接到工单后3个工作日（“随申拍”为1个自然日）内退单。

如市局信访办、区域运中心认定为无理退单或退单理由不充分，办公室将进行二次派单，并与承办科室（部门）做好沟通。涉及街镇、委办局责任相同、处置难度较大事项工单，办公室向市局信访办或区域运中心申请共同处置。

**5. 联系办理。**承办科室（部门）对工单事项要在规定时间内与来电人联系办理，并将联系办理情况（答复要点）和联系电话录音发送至办公室。

**6. 工单办理时限。**紧急工单，120分钟内向办公室反馈事项处置情况，1个工作日内办结上报平台；咨询类、简单事项3个工作日，复杂事项5个工作日；回访复核单3个工作日；意见建议、投诉、求助类中易处置事项5个工作日，较为复杂事项7个工作日；复杂或疑难事项10个工作日；“随申拍”3个自然日。

**7. 审核办结。**办公室对联系办理情况（答复要点）和电话录音进行初步审核确认，如不能确定答复内容是否合适，由业务（科室）部门再次审核确认。办公室对确认后的联系办理情况（答复要点）及电话录音在来电的13个工作日内完成平台上传及确认工作（紧急工单除外）。

## 二、跟踪督办环节职责、内容和标准

**1. 办公室职责：**办公室对分派工单办理时限、先行联系、是否处置等情况进行跟踪核查。办公室落实专人负责热线办理工作，每天通过平台系统核查承办科室（部门）工单办理是否超期，为确保事项按时办结率 100%，采取催办制度，根据不同类型的工单作出提醒。听取承办科室（部门）办结回复的电话录音，对联系办理情况（答复要点）进行初步审核。对于不符合逻辑关系的、答复要点内有措辞不妥的、办结报告内容与认定不一致的情况及时与业务科室（部门）沟通，确保工单在 13 个工作日内反馈至市局信访办、区城运中心。对存在应作为不作为、安全隐患、重大矛盾等事项可经分管领导、主要领导同意，发起督办。

**2. 科室（部门）职责：**科室（部门）要落实专人办理工单，科室（部门）负责人要对答复内容、要素、法律依据，以及反馈办公室的办结报告内容、格式、文字、办理结果、质量等进行审核确认。与办公室做好初步审核结果的对接。

### **三、考核评价环节职责、内容**

对标市局信访办、区城运中心关于先行联系率、按时办结率、实际解决率、市民满意率、不属实率等重点考核内容，开展评查。

**1. 定期通报。**根据市局信访办、区城运中心通报情况，将通过领导班子碰头会、微信群发布问题工单情况。

**2. 说明情况。**根据市局信访办、区城运中心通报的问题工单，由办公室及科室（部门）与市局信访办、区城运中心沟通确认，

如确实存在问题，办公室及科室（部门）根据各自职责作出书面情况说明，情况说明需报业务分管领导及办公室分管领导审批，并报主要领导知晓。

**3. 整改提升。**对存在问题可能影响年度考核的工单，办公室及承办科室（部门）须加强总结，分析问题原因，制定针对性举措，加快整改到位。

---

抄送：区城运中心

---

上海市普陀区司法局办公室

2023年2月1日印发

---

